

**MEKANISME PERPANJANGAN
VISA ON ARRIVAL (VOA) PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Lila Salsa Billa Azzahra

NIM 2115713017

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**MEKANISME PERPANJANGAN
VISA ON ARRIVAL (VOA) PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Lila Salsa Billa Azzahra

NIM 2115713017

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lila Salsa Billa Azzahra

NIM : 2115713017

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan Judul:
“MEKANISME PERPANJANGAN VISA ON ARRIVAL (VOA) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 27 Agustus 2024

Yang menyatakan,



NIM. 2115713017

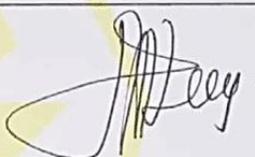
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**MEKANISME PERPANJANGAN VISA ON ARRIVAL (VOA)
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS
TPI NGURAH RAI**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

LILA SALSABILLA AZZAHRA
NIM. 2115713017

Badung, 08 Agustus 2024
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si NIP. 196804201993031002	
Dosen Penguji 1, Lily Marheni, SH., MH. NIP. 196407091991032002	
Dosen Penguji 2, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D. NIP. 198104122005011001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



(Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si)
NIP. 196804201993031002

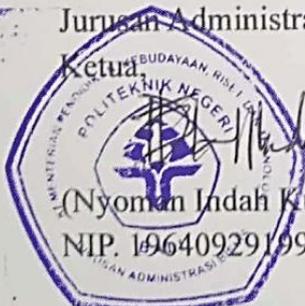


(Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM)
NIP. 196508141990031014

Disahkan oleh,

Jurusan Administrasi Bisnis

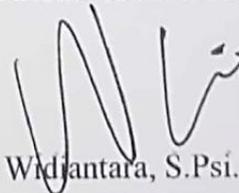
Ketua



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,

Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widjantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat dan kehendak-Nya yang telah memberikan kemampuan, kesehatan, serta kesempatan yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Mekanisme Perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 (D3) Program Studi Administrasi Bisnis.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya proposal ini. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan proposal ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikandari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si, dan Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku dosen pembimbing yang telah

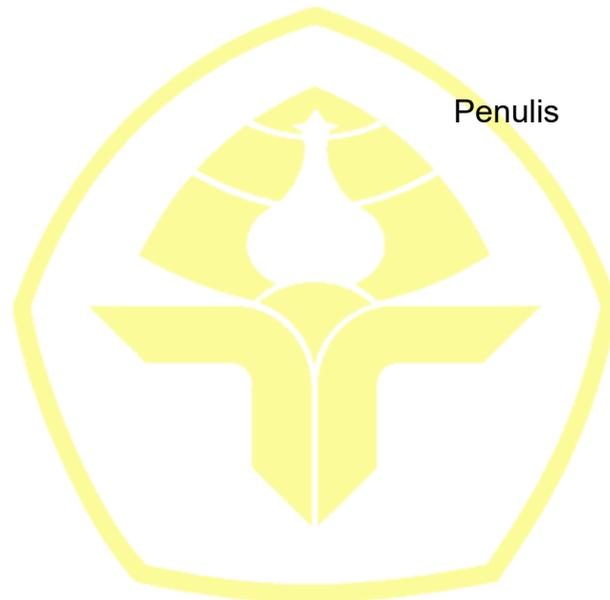
banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan, dan petunjuk dalam penyelesaian tugas akhir ini.

5. Bapak Suhendra, S.E., M.M. selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan izin untuk dapat melaksanakan magang kerja.
6. Kedua orang tua, Bapak Gatot Suprayitno dan Ibu Yeti Kusmianingrum. Terima kasih banyak atas cinta kasih, doa, dukungan, dan semangat yang begitu besarnya untuk penulis.
7. Adik – adik tersayang, Hanifa Najwa Aulia dan Galang Rafie Rabbani. Terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat
8. Pak Pajar, Pak Arsyad, Pak Fuad, Pak Jordhy, serta seluruh petugas loket pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah membantu memberikan data – data yang diperlukan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Rika, Naomi, Dwi Utari, dan Adam. Serta untuk teman – teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas dukungan yang diberikan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.

Penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perkembangan positif bagi penulis.

Demikian proposal ini penulis susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih.

Badung, 12 Juli 2024



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian	8
3. Data Penelitian.....	8
4. Metode Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Pengertian Mekanisme.....	12
B. Pelayanan	13
1. Definisi Pelayanan.....	13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan (Jasa).....	15
3. Karakteristik Pelayanan.....	16
C. Keimigrasian.....	17
1. Pengertian Keimigrasian	17

2. Izin Tinggal Keimigrasian.....	19
D. Visa	20
1. Pengertian Visa	20
2. Jenis Visa	21
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	29
B. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	33
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	38
1. Struktur Organisasi.....	38
2. Uraian Jabatan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Kebijakan Perusahaan	48
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Simpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Permohonan Perpanjangan Visa On Arrival (VOA) Tahun 2019-2023.....	5
Gambar 3. 1 Logo Pengayoman dan Imigrasi	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	41
Gambar 4. 1 Website Perpanjangan e-VOA	52
Gambar 4. 2 Flowchart Perpanjangan e-VOA di Website Molina.....	54
Gambar 4.3 Flowchart Perpanjangan Visa on Arrival (VOA) di Kanim Ngurah Rai	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP perpanjangan Visa On Arrival (VOA) di Kanim Ngurah Rai

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi pada saat melakukan wawancara

Lampiran 4 Subjek negara penerima Visa on arrival (VOA)

Lampiran 5 Desain luaran

Lampiran 6 Formulir Proses Bimbingan

Lampiran 7 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi perkembangan zaman saat ini terjadi sangat pesat, terutama dengan teknologi yang semakin canggih. Hal ini memungkinkan pergaulan antar masyarakat dunia semakin meluas. Indonesia adalah salah satu destinasi pariwisata terkemuka di dunia dengan pesona alam, budaya, dan keanekaragaman yang luar biasa. Bali, sebagai contohnya, menjadi tujuan favorit wisatawan mancanegara dengan industri pariwisata yang berkembang pesat. Hal ini mendukung kerjasama Internasional dan dapat menyumbang pendapatan ekonomi melalui pengeluaran mereka di berbagai sektor, seperti akomodasi, transportasi dan belanja dan juga membuka peluang bisnis. Interaksi dengan wisatawan mancanegara dapat meningkatkan keterampilan bahasa asing di antara penduduk lokal, memberikan manfaat dalam konteks global. Sebagai hasilnya, kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah

kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2023 mencapai lebih dari 11 juta kunjungan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia adalah kebijakan visa yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia. *Visa on Arrival* (VOA) atau visa kunjungan saat kedatangan (VKSK) menjadi salah satu jenis visa yang paling banyak digunakan oleh wisatawan mancanegara untuk masuk ke Indonesia. *Visa on Arrival* (VOA) memberikan kemudahan bagi wisatawan mancanegara dengan memungkinkan mereka mendapatkan visa saat tiba di bandara atau pelabuhan di Indonesia dan ditambah lagi dengan adanya inovasi *electronic visa on arrival* (e-VOA) yang semakin memudahkan para wisatawan mancanegara untuk memperoleh dan memperpanjang *visa on arrival* (VOA) secara *online*.

Menurut web resmi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, pada laman <https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/> berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi NOMOR IMI-0244.GR.01.01 TAHUN 2023, terdapat 97 negara yang mendapat subjek *visa on arrival* (VOA) atau visa kunjungan saat kedatangan (VKSK). WNA yang negaranya termasuk dalam daftar VOA (terlampir) dapat memperoleh visa tersebut pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi yang menerbitkan VOA dan atau juga dapat mengajukan permohonan

electronic visa on arrival (e-VOA) melalui situs resmi Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu: molina.imigrasi.co.id . dan bagi WNA yang negaranya tidak termasuk dalam daftar VOA diwajibkan memperoleh visa terlebih dahulu untuk dapat mengunjungi wilayah Republik Indonesia. Dengan adanya kemudahan ini, tetap diperlukan kepatuhan terhadap ketentuan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 44 Tahun 2015 mengenai Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Dan diwajibkan juga bagi para WNA memiliki dokumen perjalanan yang sah dan asli yang diterbitkan oleh pihak Keimigrasian.

Pemeriksaan keimigrasian merupakan salah satu tugas dan fungsi Imigrasi khususnya dalam mengatur lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Pemeriksaan oleh Imigrasi bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif seperti penyalahgunaan izin keimigrasian, imigran gelap, penyelundupan manusia, terorisme, dan narkoba. Maka dengan itu petugas imigrasi harus sangat teliti dalam melakukan pemeriksaan pada WNA yang hadir maupun keluar dari wilayah Indonesia.

Pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi tersebut, Pejabat Imigrasi akan memberikan dan memeriksa jenis Izin Tinggal Keimigrasian sesuai dengan visa atau kegiatan yang akan dilakukan oleh warga

negara asing selama masuk dan berada di Indonesia. Selain diberikan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi, Izin Tinggal Keimigrasian juga dapat diberikan di Kantor Imigrasi menyesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Warga negara asing yang ingin lebih lama tinggal di Indonesia harus mengurus perpanjangan izin tinggalnya sebelum tanggal masa berlaku visanya berakhir. Jika tidak, maka WNA tersebut dianggap *overstay* dan akan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah) per hari. Perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA) diberikan izin untuk tinggal di Wilayah Indonesia selama 30 (tiga puluh) hari dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali pada Kantor Imigrasi sesuai tempat tinggal orang asing. Adapun kegunaan *Visa on Arrival* (VOA) dapat digunakan untuk kunjungan wisata, kunjungan tugas pemerintahan, kunjungan pembicaraan bisnis, kunjungan pembelian barang, kunjungan rapat serta transit. Fasilitas *Visa on Arrival* (VOA) juga tidak dapat dikonversi menjadi izin tinggal dan izin diplomatik/dinas, sehingga tidak dapat digunakan oleh Warga negara asing ataupun diplomat asing yang akan masuk ke wilayah RI untuk tujuan tinggal jangka panjang dan tujuan penempatan kerja/dinas.

Berikut merupakan jumlah pemohon perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada Tahun 2019-2023.



Gambar 1.1 Grafik Permohonan Perpanjangan Visa On Arrival (VOA) Tahun 2019-2023

Sumber: Seksi Izin Tinggal Keimigrasian Kanim Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Data grafik jumlah pemohon perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) di atas menggambarkan, pada tahun 2019, 2020 dan 2021 permohonan perpanjangan *visa on arrival* (VOA) mengalami penurunan dikarenakan pandemi *covid-19*. Namun dapat dilihat pada tahun 2022 dan 2023 jumlah pemohon perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA) kembali meningkat hingga mencapai angka 56.093 pemohon.

Berdasarkan pengamatan penulis selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Kantor Imigrasi Ngurah Rai, khususnya di loket pengajuan perpanjangan *visa on arrival* (VOA), penulis telah mengamati pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan beberapa aspek telah sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Meskipun demikian, masih ada beberapa kendala

yang menjadi permasalahan, baik dari pihak pemohon maupun pihak imigrasi, seperti yang dituliskan di bawah ini:

1. Pemohon tidak melaksanakan instruksi yang diberikan terkait dokumen yang dibutuhkan dalam melakukan perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA).
2. Kesalahpahaman pemohon mengenai perbedaan perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA) yang dilakukan secara online atau manual.
3. Permasalahan sistem pada kantor imigrasi dalam proses penginputan data pemohon.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka mekanisme dalam perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) harus dibuat secara terperinci dan sistematis dengan menjelaskan informasi mulai dari tahapan awal sampai akhir agar proses berjalan dengan baik dan terarah dan dimengerti oleh para pemohon. Mekanisme tersebut harus dilakukan dengan menjabarkan pelayanan, jangka waktu, penyelesaian tugas dan arah kegiatan. Dengan hal itu, maka akan memaksimalkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dilihat dari latar belakang tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan pengamatan dan membahas lebih lanjut dengan mengambil judul “Mekanisme perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah mekanisme perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui mekanisme perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman, dan wawasan yang lebih luas mengenai mekanisme perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) serta sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Diploma III (D3) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan bahan acuan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan dalam melakukan penelitian yang sejenis

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dalam Perusahaan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil suatu Keputusan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang berlokasi di Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun objek dari penelitian ini adalah mekanisme perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data di bagi menjadi 2 yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2021), data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, mengenai informasi atau penjelasan dalam bentuk angka atau statistik. Adapun jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono

(2016:4) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Penulis memperoleh data yang diperlukan melalui dokumen mengenai Sejarah Perusahaan, struktur organisasi, serta data yang berkaitan dengan mekanisme perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA).

b. Sumber Data

1. Data Primer: Menurut Sugiyono (2018:456), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek penelitian dilakukan. Contohnya adalah berupa keterangan pada saat wawancara dengan petugas loket bagian izin tinggal keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai mengenai mekanisme perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA).
2. Data Sekunder: Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau melalui dokumen. Contohnya adalah berupa data perusahaan yang berkaitan dengan mekanisme perpanjangan *Visa on Arrival* (VOA).

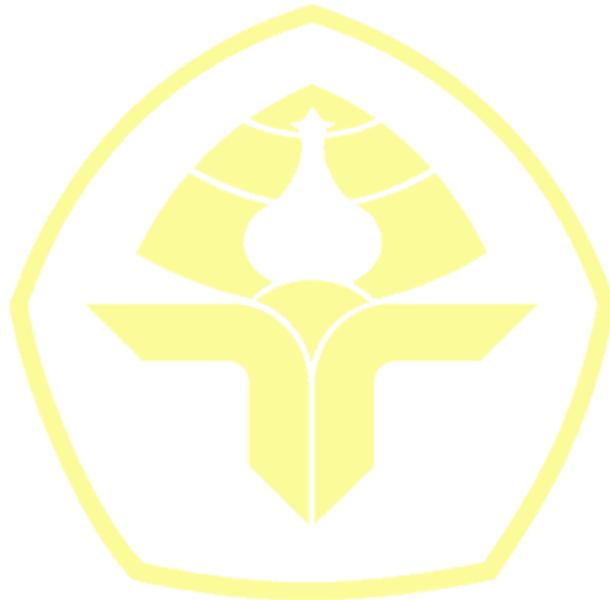
c. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, relevan, dan valid maka data dikumpulkan dengan cara, sebagai berikut:

1. Observasi: Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.
2. Wawancara: menurut Sugiyono (2016:317), wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara juga merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Wawancara dilakukan dengan petugas loket bagian izin tinggal keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai mengenai mekanisme perpanjangan *Visa On Arrival (VOA)*.
3. Studi Pustaka: Menurut Nazir (2019:93), teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014,244) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode analisis yang menggambarkan permasalahan yang ada dengan menguraikan keterangan-keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV dapat ditarik simpulan bahwa perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) dapat dilakukan secara :

1. Online, dengan langkah sebagai berikut: pemohon login ke website molina.imigrasi.go.id, pilih menu "Extend My Visa", mengisi data diri, melakukan pembayaran, dan perpanjangan selesai. Dokumen e-VOA akan dikirimkan ke alamat e-mail pemohon.
2. Offline, dengan langkah sebagai berikut: pemohon datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, pengecekan dokumen dan diberikan formulir oleh petugas *customer service*, pemohon mengisi data diri, pengecekan dokumen oleh petugas loket bagian izin tinggal, petugas loket bagian izin tinggal mencetak billing pembayaran dan pemohon membayar tagihan.

Pengambilan foto biometric dan *fingerprint*, perpanjangan selesai dan paspor dapat diambil.

B. Saran

Berdasarkan atas pembahasan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan agar Direktorat jendral Imigrasi dapat memaksimalkan website molina.imigrasi.go.id setidaknya agar website tersambung dengan Kantor Imigrasi agar jika adanya ketidaksesuaian yang terjadi pada saat melakukan perpanjangan e-VOA dapat diatasi atau di *follow up* di Kantor Imigrasi.
2. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai agar memberikan informasi mengenai perpanjangan VOA (*Visa On Arrival*) dengan lebih jelas lagi agar warga negara asing yang akan melakukan perpanjangan benar – benar mengetahui tata cara dan persyaratannya dengan baik. Baik dari jam operasional ataupun persyaratan yang harus dibawa saat perpanjangan di lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhilil, 2024. "Kantor Imigrasi TPI dan Non TPI: Fungsi dan Perbedaannya". <https://lingga.pikiran-rakyat.com/berita/pr-3787762736/kantor-imigrasi-tpi-dan-non-tpi-fungsi-dan-perbedaannya?page=all#:~:text=Sebaliknya%2C%20Kantor%20Imigrasi%20Non%20TPI,berbatasan%20dengan%20pintu%20masuk%20internasional> (Diakses 20 Maret 2024).
- Along, A., 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), pp. 94-99.
- BPS, 2024. "Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per bulan ke Indonesia Menurut Pintu Masuk". <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE1MCMY/kunjungan-wisman-ke-indonesia--januari-2024.html> (Diakses 20 Maret 2024).
- Cahyadi, G., 2023. "Anti Ribet, Begini Alur Perpanjangan Electronic Visa On Arrival Indonesia". <https://jogja.imigrasi.go.id/anti-ribet-begini-alur-perpanjangan-electronic-visa-on-arrival-indonesia/#:~:text=Pemegang%20e%2DVOA%20log%20in,jaringan%20Visa%2C%20Mastercard%20atau%20JCB> (Diakses 12 Mei 2024).
- Cahyadi, G., 2023. "Apa Itu Visa on Arrival Indonesia dan Bagaimana Cara Pengajuannya?". <https://jogja.imigrasi.go.id/apa-itu-visa-on-arrival-indonesia-dan-bagaimana-cara-pengajuannya/> (Diakses 12 Mei 2024).
- Cahyadi, G., 2023. "Catat! Ini Perbedaan Mekanisme Perpanjangan Electronic VOA dan VOA Biasa". <https://jogja.imigrasi.go.id/catat-ini-perbedaan-mekanisme-perpanjangan-electronic-voa-dan-voa-biasa/> (Diakses 12 Mei 2024).
- Ilham, M., 2018. "Pelayanan Jasa Service Mobil di Bengkel PT Suryani Jaya Teknik Bangkinang Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam". *Skripsi*.
- Imigrasi, 2022. "Visa dan Izin Tinggal". <https://imigrasingurahrai.kemendikhum.go.id/web/layanan-warga-negara-asing/visa-dan-izin-tinggal/> (Diakses 20 Maret 2024).
- Imigrasi, 2023. "Apa Itu Visa On Arrival Indonesia dan Bagaimana Cara Pengajuannya?". <https://jogja.imigrasi.go.id/apa-itu-visa-on-arrival-indonesia-dan-bagaimana-cara-pengajuannya/> (Diakses 20 Maret 2024).

- Indonesia.go.id, 2023. "*Mengurus Visa Kian Mudah dengan Molina*". <https://indonesia.go.id/kategori/keimigrasian/6872/mengurus-visa-kian-mudah-dengan-molina?lang=1> (Diakses 12 Mei 2024).
- Indonesia.nl, 2024. "*Electronic Visa on Arrival (e-VOA) for foreign travellers*". <https://indonesia.nl/en/visa/electronic-visa-on-arrival-e-voa-for-foreign-travellers> (Diakses 1 Juli 2024).
- Isabela, M. A. C., 2022. "*Pelayanan Publik: Konsep, Faktor, dan Karakteristik*". <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/01000041/pelayanan-publik--konsep-faktor-dan-karakteristik> (Diakses 20 Maret 2024).
- Jayanti, D. D., 2023. "*Jenis Visa Republik Indonesia dan Kegunaannya*". <https://www.hukumonline.com/klinik/a/jenis-visa-lt5a289ad826c58/> (Diakses 20 Maret 2024).
- Jayanti, N. D., 2016. "*Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Kegend Permium Coffee Yogyakarta*". *Skripsi*.
- Kanimnunukan, t.thn. "*Situs Resmi Pengurusan e-VoA hanya di molina.imigrasi.go.id*". <https://kanimnunukan.kemenkumham.go.id/situs-resmi-pengurusan-e-voa-hanya-di-molina-imigrasi-go-id/> (Diakses 12 Mei 2024).
- Kemenkeu, 2011. "*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*". <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/6TAHUN2011UU.htm#:~:text=bahwa%20Keimigrasian%20merupakan%20bagian%20dari,b> (Diakses 20 Maret 2024).
- Kemenlu, 2018. "*Visa Kedatangan di Bandara*". [https://www.kemlu.go.id/noumea/id/pages/visa-kedatangan-di-bandara/1068/about-service#:~:text=Visa%20Kunjungan%20Saat%20Kedatangan%20\(Visa,untuk%20melakukan%20kegiatan%20sebagai%20berikut.&text=Masa%20tinggal%20di%20Indonesia%20diberikan,Masa%20tinggal%20](https://www.kemlu.go.id/noumea/id/pages/visa-kedatangan-di-bandara/1068/about-service#:~:text=Visa%20Kunjungan%20Saat%20Kedatangan%20(Visa,untuk%20melakukan%20kegiatan%20sebagai%20berikut.&text=Masa%20tinggal%20di%20Indonesia%20diberikan,Masa%20tinggal%20) (Diakses 20 Maret 2024).
- Kemenlu, 2018. "*Visa on Arrival*". <https://kemlu.go.id/oslo/en/pages/visa-kunjungan-saat-kedatangan/3241/etc-menu> (Diakses 20 Maret 2024).
- Kemenlu, 2024. "*Visa Kunjungan Saat Kedatangan (Visa on Arrival, VoA)*". <https://www.kemlu.go.id/istanbul/id/pages/visa-on-arrival-voa/1595>

