

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGAJUAN IZIN TINGGAL  
KUNJUNGAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI  
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh**

**Egi Septiana Putra**

**NIM 2115713072**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGAJUAN IZIN TINGGAL  
KUNJUNGAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI  
NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Egi Septiana Putra**

**NIM 2115713072**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Egi Septiana Putra**

**NIM : 2115713072**

**Prodi/Jurusan: D3 Administrasi Bisnis/Administrasi  
Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

**"Implementasi Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai"**

Adalah memang benar asil karya saya. Dengan ini juga saya menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu 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 disebutkan pada daftar pustaka.

Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 02 September 2024



**Egi Septiana Putra**

**2115713072**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGAJUAN IZIN TINGGAL KUNJUNGAN DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**

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

Egi Septiana Putra  
NIM 2115713072

Badung, 20 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  Dr. Gede Santanu, SE. MM. NIP. 196007241990031002	
Dosen Penguji 1,  Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si. NIP. 199206132019032023	
Dosen Penguji 2,  I Wayan Sukarta, SE., M.Agb NIP. 196005191989101001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



Dr. Gede Santanu, SE. MM.  
NIP. 196007241990031002

Dosen Pembimbing 2



Ni Made Kariati, S.kom.,M.Cs  
NIP. 197712152006042001

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



Nym. Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



I Made Widiartara, S.Psi, M.Si  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”. Tugas Akhir ini disusun berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dijalani penulis selama kurun waktu enam bulan di Kantor Imigrasi Ngurah Rai, sejangtanggai 1 Agustus 2023 sampai dengan 1 Februari 2024. Besar harapan penulis agar Tugas Akhir ini bisa menjadi informasi tambahan bagi pembaca.

Bersama ini penulis juga menyampaikan kata terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Untuk ini penulis menyampaikan rasa hormat dan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

- JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE. M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
  2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.MBA.Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

yang telah memberikan ijin dalam penulisan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahannya, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Gede Santanu, SE., MM., selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Ni Made Kariati, S.kom.,M.Cs., selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Suhendra, SE.MM., Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan ijin dan membantu dalam proses pengumpulan data tugas akhir ini.
7. Seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan banyak arahan dan ilmu untuk penulis guna membantu penyusunan tugas akhir ini.

8. Orang tua dan keluarga penulis yang membantu memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
9. Sahabat-sahabat serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan, saran, dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan membantu para pembaca khususnya bagi mahasiswa tahun ajaran berikutnya yang akan mengkaji di bidang yang sama sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk lebih menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga laporan ini dapat berguna sebagaimana mestinya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 12 Juli 2024

Penulis

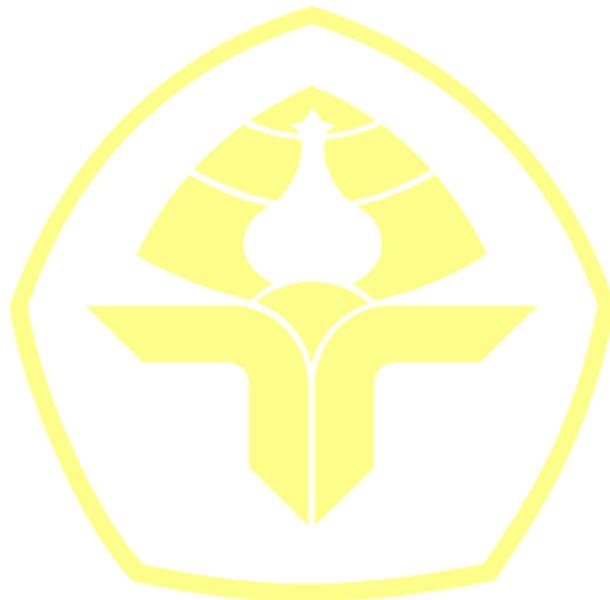
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Pokok Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>11</b>
1. Manfaat Teoritis .....	11
2. Manfaat Praktis.....	11
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>12</b>
1. Lokasi Penelitian .....	12
2. Objek Penelitian .....	12
3. Data Penelitian .....	12
4. Metode Analisis Data.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Keimigrasian .....</b>	<b>16</b>
1. Pengertian Keimigrasian .....	16
2. Fungsi Keimigrasian.....	16
<b>B. Izin Tinggal .....</b>	<b>17</b>
1. Pengertian Izin Tinggal.....	17
2. Jenis izin tinggal keimigrasian bagi orang asing di Indonesia .....	17
3. Hukum Izin Tinggal.....	18
<b>C. Pelayanan.....</b>	<b>18</b>
1. Pengertian Pelayanan.....	18
2. Kualitas Pelayanan.....	19

3. Manajemen Pelayanan.....	19
D. Manajemen.....	20
1. Manajemen Sumber Daya Manusia Internasional.....	21
E. Sistem .....	22
F. Flowchart .....	22
1. Pengertian Flowchart .....	22
2. Simbol-simbol Flowchart.....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI .....</b>	<b>26</b>
A. Sejarah Instansi.....	26
1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	26
2. Visi Dan Misi Instansi.....	29
3. Lokasi Instansi .....	30
B. Bidang Kegiatan .....	31
C. Struktur Organisasi .....	39
Tugas Dan Wewenang.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	48
1. Izin Tinggal Kunjungan .....	48
2. Biaya Administrasi .....	49
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	49
1. Pembuatan visa Izin Tinggal Kunjungan Dengan Datang ke Kantor Imigrasi .....	51
2. Pembuatan visa Izin Tinggal Kunjungan Dengan Menggunakan website MOLINA.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan.....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

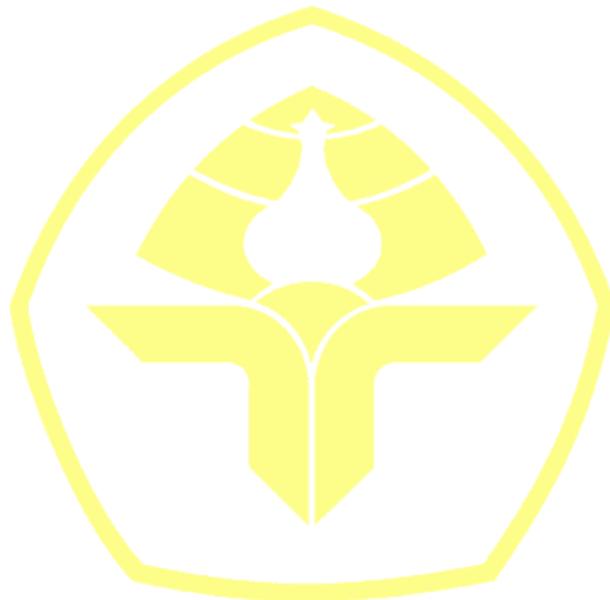
Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Pengajuan ITK Tahun 2021 s.d 2023.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pemohon Pengajuan ITK Melalui Web MOLINA Tahun 2023.....	7
Tabel 4.1 Perbandingan data jumlah pemohon pengajuan ITK online dan offline .....	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

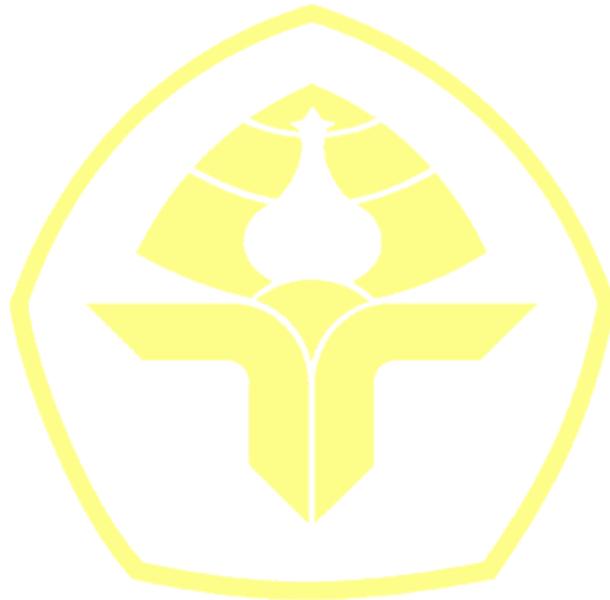
Gambar 2.1 Simbol-simbol Flowchart .....	25
Gambar 3.1 Logo Kantor Imigrasi .....	29
Gambar 3.2 Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Nurah Rai .....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	41
Gambar 4.1 Flowchart Proses Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan .....	51
Gambar 4.2 Flowchart Proses Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan .....	51



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir .....	65
Lampiran 2. Surat Kesediaan Membimbing Dosen Pembimbing 1 .....	66
Lampiran 3. Surat Kesediaan Membimbing Dosen Pembimbing 2 .....	67
Lampiran 4. Form Bimbingan Dosen Pembimbing 1 .....	68
Lampiran 4. Form Bimbingan Dosen Pembimbing 2 .....	69



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan global saat ini mampu meningkatkan daya tarik bagi Warga Negara Asing (WNA) untuk menetap maupun mencari nafkah di Indonesia. Wilayah Indonesia yang menjadi sasaran utama yang dikunjungi oleh Warga Negara Asing yaitu Pulau Bali. Bali yang sangat terkenal akan industri yang melibatkan kerja sama Internasional. Berkembangnya kerja sama skala Internasional ini memudahkan terjadinya perjalanan orang asing untuk keluar masuk wilayah Indonesia.

Menurut web resmi Kantor Imigrasi Ngurah Rai pada laman [imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id](http://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id) terdapat 68 negara mendapat Visa On Arrival atau Visa Kunjungan Saat Kedatangan dan 43 negara yang menerapkan bebas Visa biasa. Hal inilah yang menjadi faktor pendorong dimana orang asing semakin tertarik untuk melakukan suatu perjalanan ke negara tertentu. Walaupun adanya kemudahan tersebut, tetapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada 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). Pemeriksaan yang dilakukan oleh Keimigrasian ini bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif seperti penyalahgunaan izin keimigrasian serta munculnya imigran gelap, penyelundupan manusia, terorisme, dan narkoba. Maka pihak imigrasi mengeluarkan kebijakan selektif (selective policy) yang dimana menjunjung tinggi nilai hak asasi manusia, diatur keluar masuknya orang asing ke dalam wilayah Indonesia. Tidak hanya itu, Orang Asing yang memperoleh izin tinggal harus sesuai dengan tujuan dan hanya Orang Asing yang memberikan manfaat serta tidak membahayakan ketertiban umum diperbolehkan untuk berada di Wilayah Indonesia. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian, bahwa salah satu fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan, penegakan hukum, keamanan negara, dan sebagai penyedia fasilitas pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Keimigrasian merupakan suatu proses masuk-keluar orang-orang ke dalam suatu negara karena tujuan tertentu dan diawasi oleh pemerintah dalam rangka melindungi kedaulatan negara. Sering kali orang-orang melakukan imigrasi ke suatu negara tertentu untuk berwisata ataupun bekerja sehingga perlu dilakukan pengawasan terhadap orang-orang tersebut agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merusak kedaulatan suatu negara. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang

keimigrasian, bahwa salah satu fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan 3 pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan, penegakan hukum, keamanan negara, dan sebagai penyedia fasilitas pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Keimigrasian memberikan pelayanan dalam pengurusan hal-hal yang berupa surat izin tinggal, surat perjalanan, status lintas batas, penyidikan, sistem informasi, intelijen, dan visa. Bali yang merupakan tempat strategis sebagai pusat perpindahan manusia baik masuk maupun keluar wilayah Indonesia. Hal ini dikarenakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan orang asing ke Bali, seperti halnya berlibur maupun mengikuti kegiatan bisnis. Maka sangat diperlukannya dokumen izin tinggal untuk mengurangi adanya penyalahgunaan dokumen. Dokumen Izin Tinggal tersebut dapat dibagi dalam beberapa jenis antara lain Izin Tinggal Kunjungan (ITK), Izin Tinggal Terbatas (ITAS), Izin Tinggal Tetap (ITAP), Izin Tinggal Diplomatik, dan Izin Tinggal Dinas. Dokumen-dokumen tersebut berfungsi sebagai pengawasan terhadap keberadaan dan kegiatan WNA selama berada di Indonesia.

Permasalahan yang cukup sering dihadapi WNA yang akan maupun yang sudah menetap di Indonesia ialah Izin Tinggal. Dalam beberapa kasus yang terjadi, dimana WNA melakukan kunjungan ke Indonesia dengan urusan berbisnis dan berlibur dengan waktu kunjungan yang sudah ditentukan, Namun terkadang ada beberapa hal yang

mengharuskan WNA tersebut untuk mengajukan izin tinggal dari waktu yang ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut bertujuan untuk mengesahkan bahwa seorang warga asing tersebut tidak menjadi warga asing yang illegal. Karena jika itu terjadi, pihak Imigrasi akan langsung mengambil tindakan dengan melakukan pemeriksaan terkait dokumen yang tidak sah. Dengan hal ini, pengajuan izin tinggal sangat penting dilakukan dan dipahami warga asing jika ingin menetap di suatu wilayah khususnya Wilayah Indonesia. Izin tinggal kunjungan adalah izin yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal dan berada di wilayah Indonesia untuk jangka waktu singkat dalam rangka kunjungan. Kunjungan bagi warga Asing yang ingin menetap di Indonesia melebihi batas izin tinggal kunjungan yakni 30 hari dari pengajuan izin tinggal kunjungan, dokumen perpanjangan izin tinggal kunjungan ini bisa menjadi dokumen penting yang harus dimiliki warga Asing. Karena jika melebihi batas waktu tinggal yang telah ditentukan, maka warga Asing tersebut sudah dianggap Overstay dari waktu yang telah ditentukan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.1  
Jumlah Pemohon Pengajuan ITK Tahun 2021 s.d 2023

<b>Pemohon Pengajuan ITK Tahun 2021 s.d 2023</b>			
<b>Bulan</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Januari	1.032	6.375	5.673
Februari	1.334	5.308	5.206
Maret	1.495	5.092	5.033
April	1.625	4.316	4.351
Mei	2.462	3.197	4.329
Juni	3.134	3.065	3.942
Juli	4.497	2.643	3.841
Agustus	4.852	2.056	3.462
September	5.246	3.961	5.965
Oktober	5.827	3.981	6.351
November	6.406	3.264	6.794
Desember	6.845	5.435	7.428
<b>Total</b>	<b>44.755</b>	<b>48.693</b>	<b>62.375</b>

Sumber : Data jumlah pemohon pengajuan ITK di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Tahun 2021 s.d 2023

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pengajuan ITK di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada tahun 2021, 2022 hingga 2023 menunjukkan kenaikan jumlah pengajuan. Namun, karena adanya pandemi Covid19 yang menyebabkan beberapa perubahan kebijakan yang berlaku. Pihak Kantor Imigrasi menyediakan pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan yang pada tahun 2021 berjumlah 44.755, dimana hal ini sedang terjadinya Covid19. Pada tahun 2022 yang dimana dampak Covid19 sudah mulai membaik sehingga pemohon pengajuan meningkat berjumlah 48.693. Sedangkan pada tahun 2023 mengalami kenaikan yang cukup pesat berjumlah 62.375. Dengan demikian artinya dalam dua tahun terjadi peningkatan terhadap orang asing yang mengajukan Izin Tinggal Kunjungan.

Pada saat pandemi Covid19 menyerang Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia meluncurkan layanan visa berbasis internet yang disebut MOLINA singkatan dari Modul Lalu Lintas Orang Asing. Warga Negara Asing yang ingin mengunjungi Indonesia untuk alasan wisata atau rumah kedua dapat mengajukan atau memperpanjang visa mereka secara online melalui situs web MOLINA. Hanya perlu mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan membayar biaya visa dengan kartu kredit atau debit. Warga Negara Asing tidak perlu datang ke kantor imigrasi atau memiliki penjamin lokal untuk mendapatkan visa dan izin tinggal. Setelah permohonan disetujui, visa akan dikirim melalui email ke Warga Negara Asing. Salah satu jenis digitalisasi layanan publik bernama MOLINA bertujuan untuk meningkatkan sektor pariwisata dan investasi Indonesia serta mempercepat dan mempermudah proses keimigrasian.

Salah satu inovasi yang ditawarkan ialah permohonan visa melalui aplikasi berbasis Website MOLINA. MOLINA merupakan aplikasi permohonan visa RI terbaru yang diluncurkan pada akhir tahun 2022 lalu namun baru beroperasi pada tahun 2023 dan merupakan bentuk kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi dalam menanggapi permasalahan yang ada. Electronic Visa on Arrival atau visa saat kedatangan elektronik disebut dengan e-VOA merupakan bentuk permohonan visa pertama yang dapat diajukan melalui MOLINA saat itu, dan seiring berkembangnya MOLINA terdapat beberapa jenis visa yang

dapat dilakukan permohonannya melalui MOLINA seperti, Visa Kunjungan satu kali perjalanan dengan beberapa tujuan kegiatan seperti kunjungan wisata, bekerja, dan visa rumah kedua. MOLINA menjadi bentuk pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dunia sebagai bentuk penerapan pelayanan dalam era digitalisasi dan diharapkan dapat memberikan pengaruh baik kepada perekonomian negara.

Tabel 1.2  
Jumlah Pemohon Pengajuan ITK Melalui Web MOLINA Tahun 2023

<b>Pemohon Pengajuan ITK Tahun 2023 Melalui Web MOLINA</b>	
<b>Bulan</b>	<b>2023</b>
Januari	225
Februari	256
Maret	281
April	328
Mei	348
Juni	352
Juli	389
Agustus	426
September	547
Oktober	571
November	607
Desember	718
<b>Total</b>	<b>5.048</b>

*Sumber : Data jumlah pemohon pengajuan ITK Melalui Web MOLINA di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah pengajuan ITK melalui web MOLINA di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada tahun 2023 hanya berjumlah 5.048 dikarenakan web MOLINA ini tergolong baru beroperasi satu tahun dan Warga Negara Asing belum sepenuhnya mengerti menggunakan web tersebut. Keunggulan dari web MOLINA ini yaitu bisa diakses dimanapun, praktis, cepat, mudah dan aman. Penerapan web MOLINA sudah berjalan efektif dengan tata cara pendaftaran yang benar. Sedangkan kekurangan dari web MOLINA ini yaitu jika web sedang bermasalah maka web tidak bisa di akses dan harus menunggu beberapa menit agar bisa di akses kembali.

Berdasarkan pengalaman yang dirasakan penulis selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai di bagian loket khusus pengajuan perpanjangan izin tinggal kunjungan, penulis mengobservasi dari kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan beberapa poin sudah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Namun ada beberapa hal yang masih menjadi permasalahan yang datang dari pihak external (pemohon) maupun pihak internal (imigrasi).

Mengenai permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan prosedur pengajuan izin tinggal kunjungan. Permasalahan sistem penginputan data pada kantor imigrasi yang kadang lambat dan kadang normal seperti biasa ini mempengaruhi dalam penginputan berkas pemohon, dikarenakan waktu kerja hanya 5 hari dalam seminggu dengan banyaknya berkas yang diinput akan sangat menghabiskan waktu yang lama jika server yang digunakan mengalami kelambatan sistem. Tidak hanya itu, dari pihak Pemohon / Warga Negara Asing yang mengajukan proses perpanjangan ITK yang masih tidak mengikuti intruksi yang diberikan juga menjadi permasalahan yang sering terjadi dan mengakibatkan komplain dari pihak pemohon, contohnya pada intruksi dalam pembayaran Billing perpanjangan izin tinggal yang memiliki batas waktu 3 hari setelah hari pengajuan tetapi pemohon tidak membayar tepat waktu yang mengakibatkan berkas tidak bisa diproses oleh pihak imigrasi. Contoh lainnya adalah kelengkapan berkas-berkas yang harus dibawa sebagai persyaratan pengajuan maupun perpanjangan ITK tetapi pihak pemohon tidak melengkapi kelengkapan berkas tersebut yang juga berdampak pada prosedur pengajuan ITK. Hal lainnya adalah kesalahpahaman antara pemohon dengan penjamin yang mengurus berkas keimigrasian ini juga mempengaruhi pelayanan dalam pengajuan izin tinggal kunjungan baik internal maupun external.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pelayanan dalam pengajuan Izin Tinggal Kunjungan harus dibuat terperinci dan sistematis dengan menjelaskan informasi mulai dari tahapan awal sampai akhir agar proses berjalan dengan baik dan terarah dan dimengerti oleh si pemohon. Pelayanan tersebut harus dilakukan dengan menjabarkan 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 tertarik untuk mengadakan pengamatan dan membahas lebih lanjut dengan mengambil judul **“Implementasi Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”**

## **B. Pokok Masalah**

Bagaimana proses implementasi pelayanan pengajuan izin tinggal kunjungan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan implementasi pelayanan pengajuan izin tinggal kunjungan di Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Ngurah Rai.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua manfaat :

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat di jadikan refrensi tambahan memperkuat teori yang ada, yang berhubungan dengan implementasi pelayanan pengajuan izin tinggal kunjungan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa penelitian merupakan suatu peluang untuk mengaplikasikan teori dan ilmu yang di peroleh di perguruan tinggi serta untuk membandingkan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.
- b. Bagi jurusan administrasi bisnis politeknik negeri bali hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipakai untuk menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta dapat dijadikan sebagai bahan refrensi bagi mahasiswa yang meneliti permasalahan-permasalahan yang sama.
- c. Bagi instansi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan memberikan tambahan informasi bagi intansi atau pihak terkait dalam pengambilan Keputusan.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Ngurah Rai, focus dari penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

### 2. Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis data

Data kualitatif

Yaitu data yang tidak berupa angka-angka dan tidak dapat dihitung, seperti sejarah instansi, struktur organisasi dan aktivitas pemasaran.

#### b. Sumber data

- 1) Menurut Sugiyono (2019:194) yang dimaksud data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti. Adapun sumber data primer dalam penulisan penelitian ini di peroleh dengan

melakukan wawancara dengan KASI Doklanintalkim khususnya pada divisi izin tinggal.

- 2) Menurut Sugiyono (2019:194) yang dimaksud data Sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data. Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang telah ada pada lokasi penelitian.

c. Metode pengumpulan data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- 1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan kegiatan pengumpulan data yang melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan obyek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap Penerapan Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan selama menjalani Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan.

- 2) Wawancara

Menurut Esterbeg dalam Sugiyono (2015) wawancara merupakan pertemuan yang dilakukan oleh dua orang yang bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara

tanya jawab, sehingga mendapatkan sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

Teknik wawancara ada 2 yaitu :

a) Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan mengikuti urutan yang sudah ditentukan. Semua kandidat diberikan pertanyaan yang sama untuk memastikan konsistensi.

b) Wawancara tidak terstruktur yaitu pewawancara tidak menggunakan daftar pertanyaan yang kaku. Pertanyaan berkembang secara alami selama wawancara berlangsung, berdasarkan percakapan.

Teknik wawancara yang digunakan penulis adalah wawancara tidak terstruktur dengan Petugas Kantor Imigrasi. Alasan penulis memilih teknik ini dikarenakan lebih fleksibel dan menyesuaikan pertanyaan berdasarkan

respons petugas kantor imigrasi. Karena tidak ada daftar pertanyaan yang kaku, pewawancara dapat menemukan informasi atau aspek yang mungkin tidak muncul dalam wawancara terstruktur.

### 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi

dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

#### 4. Metode Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) merupakan proses Menyusun dan memproses suatu data yang diperoleh dalam hasil wawancara maupun dokumentasi, dengan menyusun kedalam kategori serta menjabarkan ke dalam unit-unit sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dilakukan secara terus menerus yang mengakibatkan variasi data yang tinggi. Dalam teknik analisis data penelitian ini penulis menggunakan model Miles and Huberman dalam buku Sugiyono (2018) yang aktivitas dalam analisis data kualitatif ini secara interaktif dan berlangsung terus hingga tuntas. Dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan ini dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin saja tidak. Namun bila kesimpulan yang dikemukakan didukung oleh bukti atau objek yang jelas dan valid, maka data yang dikemukakan akan menjadi jelas.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Proses Implementasi Pelayanan Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan di Kantor Imigrasi Ngurah Rai dilakukan dengan menggunakan *dual system (online / offline)*. Dalam menggunakan sistem, proses pengajuan dilakukan menggunakan web MOLINA untuk mengurus berkas dari proses penginputan data, pemeriksaan dokumen cekal, proses transaksi pembayaran, pemindahan dokumen penjamin, pengambilan data biometric, pemindaian dokumen, dan penerbitan nomor register untuk mengesahkan dokumen izin tinggal serta menjadi bukti bahwa sudah melakukan pengajuan izin tinggal kunjungan.

Sedangkan secara manual, dilakukan oleh petugas loket dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang dibawa oleh pemohon serta menyerahkan *passport* yang sudah diberikan cap tanda izin tinggal dan masa berlaku.

2. Selama melakukan prosedur pengajuan izin tinggal kunjungan terdapat masalah yang kurang efektif yaitu terjadinya kelambatan sistem yang memperlambat jalannya proses penginputan data serta proses yang berkaitan dengan system lainnya dan masalah yang sering terjadi ialah tidak lengkapnya dokumen pemohon saat proses penyerahan dokumen kepada petugas loket dikarenakan kurangnya komunikasi antar pemohon dan penjamin. Hal ini dapat mengganggu jalannya prosedur dan membuat prosedur kurang efisien.

## **B. Saran**

Dari simpulan yang telah dijabarkan di atas, maka penulis dapat memberi saran kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu:

1. Mengenai proses penginputan data, yang dimana sering terjadinya kelambatan pada sistem Web MOLINA maupun pada sistem manual penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan kontroling.
2. Mengenai kelengkapan dokumen yang masih terjadi kekurangan beberapa dokumen dari pemohon sehingga memperlambat pekerjaan petugas loket. Maka dari itu, penulis menyarankan agar

petugas lebih sering melakukan *sharing* segala informasi secara lengkap melalui web resmi maupun social media untuk segala pelayanan terkhususnya pada Pengajuan Izin Tinggal Kunjungan.

3. Adanya ketelitian yang harus dimiliki oleh pemohon maupun pihak penjamin untuk saling berkomunikasi satu sama lain agar tidak terjadinya *miscommunication* mengenai masa berlaku selama melakukan pengajuan maupun perpanjangan izin tinggal kunjungan. Seharusnya juga pihak imigrasi lebih sering melakukan sosialisasi terhadap pemahaman penjamin agar lebih memahami bagaimana sistem kerja untuk seluruh pelayanan untuk para warga asing.
4. Mengenai waktu pemeriksaan dokumen pemohon, jika pihak imigrasi mengalami keterlambatan dan tidak menyelesaikan dalam waktu maksimal sesuai ketentuan, penulis menyarankan untuk memberikan konfirmasi terlebih dahulu terkait keterlambatan ke pemohon untuk menghindari terjadinya komplain.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Alsa Clearyn Purnama. 2022. "Mekanisme Perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan Bagi Warga Negara Asing Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai". Tugas Akhir Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134.

Esterberg. 2015 *Pengertian Wawancara*. dikutip dalam Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hasibuan, Malayu SP. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Kanim Ngurah Rai. "Sejarah Kantor."  
<http://imigrasingurahrai.kemendikbud.go.id/web/profil/sejarah-kantor/>  
 (Diakses 21 April 2024).

Kanim Ngurah Rai. "Tugas dan Fungsi."  
<http://imigrasingurahrai.kemendikbud.go.id/web/profil/tugas-fungsi/>  
 (Diakses 21 April 2024).

Kanim Ngurah Rai. "Layanan Izin Tinggal Kunjungan."  
<http://imigrasingurahrai.kemendikbud.go.id/web/layanan-publik/izin-tinggal-kunjungan/>  
 (Diakses 18 Mei 2024).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2017. *Pengertian Keimigrasian*. Jakarta: Balai Pustaka.

Kasmir. 2017. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, Laksana. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Moenir, A.S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara Pusat.

Morgan, C. T. (2016). *Manajemen Sumber Daya Internasional*. New York: Mc. Graw-Hill Book Co.

Putu Vahini. 2022. "Pelayanan Pengajuan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Untuk Tenaga Kerja Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai". Tugas Akhir Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Pratiwi, H. S. 2019. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*. Jakarta.

Republik Indonesia. 2011. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian". Jakarta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2020. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

## Lampiran 4. Form Bimbingan Dosen Pembimbing 2

**PROSES BIMBINGAN**

PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Egi Septiana Putra  
 NIM : 2115713072  
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
 Judul Proyek Akhir : IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGAJUAN IZIN  
 TINGGAL KUNJUNGAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I  
 KHUSUS TPI NGURAH RAI

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	03 Mei 2024	proposol, perbajarn pokok masalah	Pa
2	10 Mei 2024	tuliskan dgn piramida terbalik	Pa
3	28 Mei 2024	bab 1, ok lanjut ke bab 2 tamba tapi panjang ukuran bab 2, perbaiki sesuai fyto dikap bab 3 Revisi struktur organisasi	Pa Pa
4	7 Juni 2024	bab 2 ok, dala 3 tam bah kan	Pa
5	13 Juni 2024	Jobdesk	Pa
6	21 Juni 2024	bab 3 ok, bab revisi sesuai target	Pa
7	27 Juni 2024	bab 4 Perbaiki flowchart saat ini bab 4 usulan nga bagai mana perbaikannya	Pa Pa
8	5 Juli 2024	bab 4, acuan pembahasan revisikan kefatori	Pa
9	9 Juli 2024	revisi kesimpulan dan saran	Pa
10	11 Juli 2024	ACC hari ini silahkan di fajar ujian	Pa

Badung, 22 April 2024  
 Pembimbing



Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs.  
 NIP. 197712152006042001