

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENGURUSAN KARTU IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS) PADA KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**KADEK MITHA PURNAMASARI**

**1815744126**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENGURUSAN KARTU IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS) PADA KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI JIMBARAN**



Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**KADEK MITHA PURNAMASARI**

**1815744126**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

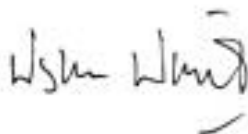
## HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran
2. Penulis
  - a. Nama : Kadek Mitha Purnamasari
  - b. NIM : 1815744126
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 23 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



I Wayan Wirga, SE., MBA  
NIP. 196107261988111001

Pembimbing II,



I Wayan Siwantara, SE., MM  
NIP. 196503071992031002

## HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin  
Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Jimbaran

Oleh :

KADEK MITHA PURNAMASARI

NIM : 1815744126

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II

(Wayan Suryathi, SE.,  
MM)  
NIP.196510171990112001

(I Wayan Wirga, SE.,  
MBA)  
NIP.196107261988111001

(Drs. Ida Bagus Putu  
Suamba, MA., Ph.D)  
NIP.196312311989031023

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga



Badung, 19 Agustus 2022  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua

Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.  
NIP.196808271993031002

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

*"Remember all things are possible for those who believe ♡"*

### **Persembahan :**

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia melalui orang – orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai macam cara sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran” tepat pada waktunya. Maka daripada itu, pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi yang telah penulis susun ini kepada:

1. Keluargaku tercinta, kedua orang tua dan adikku. Yang telah memberikan kasih sayang dan mendoakan yang terbaik untuk saya serta tidak lupa memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti. Terima kasih atas segalanya yang telah menjadi bagian penting dalam hidup saya.

2. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar. Terima kasih untuk sudah meluangkan waktunya dalam memberikan ilmu serta kesabaran dalam membimbing penulis selama ini.
3. Keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran yang senantiasa membimbing dan mengajarkan ilmu yang tak ternilai harganya. Dan juga telah memberikan izin dalam hal melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar dalam pengerjaan pembuatan skripsi ini.
4. Seluruh teman – teman seperjuangan prodi Manajemen Bisnis Internasional 2018. Yang selalu bersedia untuk bertukar pikiran dan memberikan dukungan serta motivasi satu sama yang lainnya.
5. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu per satu yang penulis sayangi. Yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi 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 Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 23 Juli 2022

Yang menyatakan



Kadek Mitha Purnamasari

NIM. 1815744126

## ABSTRAK

Bali merupakan daerah kunjungan wisata yang telah mendunia, banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali mengharuskan sumber daya manusia khususnya di Bali harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar wisatawan yang berkunjung merasa puas dan senang dalam bidang pelayanan apapun. Terutama pada pelayanan publik (*public service*) yaitu salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan yaitu untuk mensejahterakan masyarakat atau warna negara maka dari itu harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan kartu izin tinggal terbatas (KITAS) yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran dan mengetahui apa saja aspek – aspek kualitas pelayanan yang belum optimal. Dengan menggunakan metode 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*). Dalam pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa instrumen berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala likert, observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Kemudian untuk alat penelitiannya menggunakan analisis statistik deskriptif, tabulasi distribusi frekuensi dan jumlah batas – batas kategori (interval kelas). Hasil yang diperoleh dari analisis data memberikan hasil penilaian pada bukti fisik dengan nilai (baik), pada kehandalan (cukup baik), daya tanggap (cukup baik), jaminan (baik), kepedulian (baik). Kesimpulan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran pada pengurusan kartu izin tinggal terbatas yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan memberikan penilaian baik, dengan begitu berarti dalam pelaksanaannya sudah baik berdasarkan persepsi pengguna jasa pengurusan kartu izin tinggal terbatas.

Kata kunci: Persepsi, Pelayanan Publik, KITAS, Kualitas Pelayanan



## ABSTRACT

*Bali is a tourism area that has been worldwide, the number of tourists visiting Bali requires human resources, especially in Bali, to be able to provide the best quality service so that tourists who visit feel satisfied and happy in any field of service. Especially in public services (public service), which is one manifestation of the function of the state apparatus as a public servant, public service is intended to improve the welfare of the community or the color of the country, therefore it must be able to provide the best quality service to service users.*

*This research aims to determine the perception of service users on the quality of service for the limited stay permit card (KITAS) provided by the Immigration Office Class I Special for TPI Ngurah Rai Jimbaran and find out what aspects of service quality are not yet optimal. By using the method of 5 (five) dimensions of service quality, namely physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), caring (empathy). In collecting data using instruments in the form of a questionnaire which is measured using a Likert scale, observation, interviews and documentation studies. Then for the research tool using descriptive statistical analysis, tabulation of the frequency distribution and the number of category boundaries (class intervals). The results obtained from the data analysis provide assessment results on physical evidence with a value (good), on reliability (good enough), responsiveness (good enough), assurance (good), caring (good). The conclusion of the quality of service provided by the Immigration Office of Class I Special for TPI Ngurah Rai Jimbaran on the management of a limited stay permit card which refers to the five dimensions of service quality gives a good assessment, which means that the implementation is good based on the perception of users of the limited stay permit card processing service.*

*Keywords: Perception, Public Service, KITAS, Service Quality*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran”** ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma Empat (D4) Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Niaga, di Politeknik Negeri Bali

Selama penyusunan skripsi ini, penulis sangat terbantu dengan adanya dukungan, bimbingan, bantuan, nasehat serta motivasi yang begitu besar dari berbagai pihak yang turut berperan penting sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas dierikannya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga.
2. Drs. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

3. Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,M.M. selaku ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional.
4. Bapak I Wayan Wirga, SE, MBA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah yang telah menyediakan waktu dan telah sabar memberi banyak masukan, kritik, saran, nasehat, serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
5. Bapak I Wayan Siwantara, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, dan telah sabar memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, serta koreksi dan masukan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Bali yang telah membina dan memberikan banyak ilmu kepada penulis mulai dari semester I sampai semester VII, serta seluruh Staff Administrasi yang telah membantu kelancaran dalam proses perkuliahan
7. Seluruh keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, penulis sangat berterima kasih karena telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan diberikan izin untuk melakukan penelitian serta selalu membantu penulis dalam proses menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
8. Kepada kedua Orang Tua tersayang Bapak I Nyoman Gede Purnama, SE. dan ibu Ni Made Beji Ningrum beserta adikku yang cantik Komang Triyana Pramesti Swari, yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu

9. Kepada I Kadek Budi Artanayasakarang, S.Tr.Par sebagai partner special saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat dan doa kepada penulis dalam menyusun skripsi
10. Teman dekat penulis selama masa perkuliahan Dwika Andari, Sukma Dewi, Deisy Milenia, yang sudah sama-sama berjuang serta memberi masukan dan membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, sudah berjuang bersama selama 4 tahun terakhir sehingga kita dapat menyelesaikan studi dan skripsi tepat waktu dan dapat meraih cita-cita hingga sukses.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu serta mendukung penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir atau skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi maupun penulisan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat di kemudian hari. Untuk penyempurnaan tulisan ini penulis berharap adanya masukan dan saran dari para pembaca.

Badung. 23 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	9
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	9
1.4.2 Kontribusi Praktis .....	10

1.5	Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Telaah Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1	Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3	Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) .....	20
2.2	Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik) .....	22
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Populasi dan Sampel .....	27
3.1.1	Populasi .....	27
3.1.2	Sampel .....	27
3.2	Data Penelitian .....	29
3.2.1	Jenis Data.....	29
3.2.2	Sumber Data .....	30
3.3	Dimensi dan Indikator Penelitian.....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5	Uji Instrument Penelitian .....	33
3.5.1	Uji Validitas.....	33
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.6	Metode Analisis Data.....	35
3.6.1	Tabulasi Distribusi Frekuensi.....	35
3.6.2	Jumlah Kategori dan Batas – Batas Kategori .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1	Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	39

4.1.2	Visi & Misi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	41
4.1.3	Stuktur Organisasi .....	42
4.1.4	Tugas Dan Fungsi.....	43
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan .....	48
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	48
4.2.2	Karakteristik Responden .....	51
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.3.1	Bukti Fisik .....	57
4.3.2	Kehandalan .....	59
4.3.3	Daya Tanggap.....	60
4.3.4	Jaminan.....	62
4.3.5	Kepedulian.....	64
4.4	Nilai Keseluruhan Tingkat Persepsi Pengguna Jasa .....	66
4.5	Implikasi Hasil Penelitian .....	67
4.5.1	Implikasi Teori .....	67
4.5.2	Implikasi Praktis.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	SIMPULAN .....	72
5.2	SARAN.....	73

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Pemberian KITAS Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Pada Tahun 2017 - 2021.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pengguna Jasa Pemberian KITAS Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Pada Tahun 2017 – 2021....	5
Tabel 1.3 Keluhan Pengguna Jasa Pemberian KITAS Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Pada Tahun 2017 – 2021 .....	6
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	6
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kebangsaan.....	54
Tabel 4.7 Persepsi Pengguna Jasa Pada Variabel Bukti Fisik.....	57
Tabel 4.8 Persepsi Pengguna Jasa Pada Variabel Keandalan .....	59
Tabel 4.9 Persepsi Pengguna Jasa Pada Variabel Daya Tanggap .....	60
Tabel 5.0 Persepsi Pengguna Jasa Pada Variabel Jaminan .....	62
Tabel 5.1 Persepsi Pengguna Jasa Pada Variabel Kepedulian .....	64



Tabel 5.2 Nilai Rata – Rata Tingkat Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas  
Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada  
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran..... 65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Uji Instrument Validitas

Lampiran 5 Uji Instrument Reliabilitas

Lampiran 6 Data Diri Responden

Lampiran 7 Kuesioner Google Form

Lampiran 8 Foto Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran

Lampiran 9 Form Bimbingan

Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Peneliti

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan daerah kunjungan wisata yang telah mendunia menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Bali pada tahun 2019 sebelum melonjaknya kasus Covid-19 yaitu sebanyak 6.275.210 (Enam Juta Dua Ratus Tujuh Puluh Lima Ribu Dua Ratus Sepuluh) orang. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali mengharuskan SDM khususnya di Bali mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar wisatawan yang berkunjung merasa puas dan senang dalam bidang pelayanan apapun.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan atau ditujukan demi kepentingan, kebutuhan dan kepuasan orang lain. Pelayanan dapat diberikan oleh siapa saja dan kepada siapa saja. Menurut Moenir (2010:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung melalui aktivitas orang lain, atau pelayanan merupakan jasa, dan jasa adalah komoditi, dan layanan pemerintah terkait dengan hak, terlepas dari apakah pemegang hak adalah dapat memikul kewajiban.

Salah satu bentuk pelayanan ialah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan demi terwujudnya kesejahteraan dan terwujudnya pelayanan prima. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi salah satu diantaranya ialah pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas atau lebih dikenal dengan nama ITAS. Imigrasi sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat vital bagi keamanan Negara. Di dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Bab I (Pasal 1 Angka 1), keimigrasian dapat dirumuskan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara. Umumnya Warga Negara Asing yang datang ke Indonesia mempunyai tujuan untuk berwisata, belajar, ataupun bekerja. Hal ini tentunya dapat membawa dampak positif bagi Indonesia terutama dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia dan penambahan kualitas sumber daya manusia. Masuknya Warga Negara Asing ke wilayah hukum Indonesia tentunya berpengaruh pada peningkatan pelayanan permohonan dokumen keimigrasian seperti Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, Izin Tinggal Tetap, Dahsuskim dan lain sebagainya.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan tempat pelayanan publik yang berada di Bali tepatnya di Jl. Raya Taman Jimbaran No 1 Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali yang tidak hanya melayani masyarakat Warga Negara Indonesia (WNI) dalam pengurusan tapi juga Warga Negara Asing (WNA) yang berkunjung, bekerja dan menetap di Bali sebagai salah satu kantor imigrasi yang ada di Bali. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat melayani kebutuhan pengguna jasa salah satunya pelayanan dalam pengurusan KITAS.

KITAS merupakan Kartu Izin Tinggal Terbatas yang diajukan oleh Warga Negara Asing (WNA) yang akan menetap di Bali atau wilayah Indonesia. Banyaknya pengguna jasa pengurusan KITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Pengurusan KITAS Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Pada Tahun 2017 - 2021**

Tahun	Bulan												Total	Persentase Perubahan
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des		
2017	159	248	159	202	312	166	141	169	207	176	111	165	2215	-
2018	162	121	216	171	151	97	159	202	248	236	128	85	1976	-10,9%
2019	142	85	133	85	193	116	169	261	249	258	211	259	2161	9,4%
2020	188	166	160	33	0	2	11	153	47	88	194	163	1205	-44,2%
2021	109	84	150	301	232	186	132	81	84	92	178	80	1709	41,5%
													9266	-4,2%
Rata-rata													1853	-1,0%

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pengurusan KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada tahun 2017 sampai dengan 2021. Periode tahun 2017 pengurusan KITAS yang diberikan kepada pengguna jasa sejumlah 2215 Izin, tahun 2018 pengurusan KITAS yang diberikan kepada pengguna jasa sejumlah 1976 Izin, pada tahun 2019 sebanyak 2161 Izin. Pada tahun 2020 sejumlah 1205 Izin, dan pada tahun 2021 pengurusan KITAS yang diberikan kepada pengguna jasa sejumlah 1709 Izin. Dapat dilihat pada tabel diatas pengurusan Izin terbanyak terjadi pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 hingga 2021 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sudah menangani 9266 pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas. Dengan jumlah persentase perubahan yang terjadi dimulai pada tahun 2017 hingga dengan tahun 2018 terjadi penurunan sebanyak -10,9%, selanjutnya pada tahun 2018 hingga 2019 terjadi kenaikan sejumlah 9,4%, dan pada tahun 2019 hingga 2020 terjadi penurunan yaitu sebanyak -44,2%. Kemudian pada tahun terakhir 2020 hingga 2021 terjadi kenaikan sebanyak 41,5%. Maka dari itu didapatkan rata – rata dari persentase perubahan pertahun sejumlah -1,0%.

Dari sekian banyak kegiatan pengurusan Izin yang telah ditangani Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, terdapat sejumlah keluhan dari pengguna jasa terhadap pihak pelayanan pengurusan KITAS. Berikut jumlah keluhan di tiap tahun pengurusan KITAS yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pengguna Jasa  
Pengurusan KITAS Di Kantor Imigrasi Kelas I  
Khusus TPI Ngurah Rai Pada Tahun 2017 – 2021**

Tahun	Bulan												Total
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
2017	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	4
2018	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
2019	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
2020	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
2021	3	0	0	2	0	1	0	0	1	1	0	2	10
													23
Rata - rata													4,6

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah keluhan pengguna jasa pelayanan KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada tahun 2017 sampai dengan 2021. Pada tahun 2017 terdapat 4 keluhan pembuatan KITAS yang disampaikan pengguna jasa terhadap kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran, tahun 2018 terdapat 3 keluhan pembuatan KITAS yang disampaikan pengguna jasa, pada tahun 2019 terdapat 4 keluhan pembuatan KITAS yang disampaikan pengguna jasa. Pada tahun 2020 sejumlah 2 keluhan disampaikan terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran, dan pada tahun 2021 terdapat 10 keluhan KITAS yang disampaikan pengguna jasa. Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah keluhan terbanyak terjadi pada tahun 2021 yaitu dengan jumlah keluhan sebanyak 10



keluhan. Maka dari itu didapatkan rata – rata keluhan sejumlah 4,6 dalam lima tahun terakhir.

Salah satu hal yang wajib dilakukan untuk memperbaiki pelayanan adalah memahami dan mengetahui keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa agar ditemukan pemecahan masalah yang tepat. Pada pelaksanaannya di lapangan, data keluhan 2021 yang mana terdapat paling banyak keluhan yang telah disampaikan oleh pengguna jasa. Adapun keluhan atas pengurusan KITAS yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran, dapat dilihat pada tabel 1.3

**Tabel 1.3 Keluhan Pengguna Jasa Pengurusan KITAS  
Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai  
Pada Tahun 2017 – 2021**

No	Keluhan	Tahun
1	Kurangnya daya tanggap dari petugas loket tentang <i>Limited Stay Permit</i> dalam memberikan informasi yang jelas dalam menangani keluhan dari pengguna jasa	2017
2	Lambatnya proses pengurusan dalam cetak kwitansi pembayaran / <i>Billing Code</i>	2018
3	Gangguan dalam proses jaringan ( <i>server</i> ) pemeriksaan Cekal (Cegah dan Tangkal) sehingga menyebabkan lambatnya dalam proses pengurusan	2020
4	Pengurusan dalam hal penandatanganan dokumen serta pencetakan <i>Arrival Sticker QR Code</i> untuk <i>Limited Stay Permit</i> terlalu lama diterbitkan.	2021
5	Penerbitan nomor register terlalu lama sehingga pengguna jasa harus menunggu berminggu minggu untuk mendapatkan nomor registrasi	2021

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran

Berdasarkan tabel 1.3 diatas merupakan data keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan jasa terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran yang mana keluhan tersebut lebih ditujukan terhadap kualitas pelayanan pengurusan KITAS yang mencakup berbagai aspek di antaranya adalah manajemen waktu yang kurang baik, keluhan dalam penanganan, dan pelaksanaan pengurusan KITAS.

Dengan adanya jumlah keluhan terbanyak yang terjadi pada pengurusan KITAS di tahun 2021, dijelaskan bahwa kurang optimalnya dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran kepada pengguna jasa dalam hal pengurusan KITAS, seperti yang diketahui bahwa belum sesuai dengan yang diharapkan maupun yang diinginkan dari pengguna jasa dengan apa yang mereka dapatkan saat melakukan proses pengurusan tersebut. Dalam hal itu, perlu adanya evaluasi kembali dari pihak kantor terhadap bagaimanakah kualitas pelayanan dalam hal pengurusan KITAS yang diharapkan dan diinginkan oleh setiap pengguna jasa tersebut. Maka dengan begitu dapat memberi ikatan kepada pengguna jasa berupa suatu dorongan untuk bisa membangun hubungan yang kuat dengan pihak kantor ataupun dengan perusahaan lainnya.

Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan tepat apa yang diharapkan pengguna jasa dan apa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang utama yang dilakukan oleh setiap orang dalam bentuk yang dapat dibedakan dalam tiga macam yaitu dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan yang terkait dengan tindakan atau

perbuatan. Jika penyedia layanan jasa kurang dalam memperhatikan keinginan pengguna jasa, maka dengan begitu pengguna jasa akan memberikan penilaian yang kurang baik juga pada yang menawarkan jasa tersebut.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rinto Dwi Atmojo (2020) yang melakukan penelitiannya pada Museum Mulawarman Tenggara yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa berpengaruh terhadap kepuasan akan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan *satisfaction* pengguna jasa yang datang untuk berkunjung.

Menurut DASRIL, Ananda Mawadah Sakinah and Harun, Hermanto and Rasyid, Amhar (2020) dalam penelitiannya yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi, yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Menurut Rizky Ingrid Dwi Ananda (2018) yang melakukan penelitiannya pada Wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru yaitu persepsi digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengelola.

Selain itu menurut Kotler, 2000 (dalam Jasfar 2009), kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dan diakhiri dengan persepsi pengguna jasa. Dalam hal ini, peneliti mengambil penelitian yang lebih spesifik terhadap persepsi kualitas pelayanan terkait dengan kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan penjelasan tersebut yang merupakan kajian dari penelitian terdahulu, berbagai penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari masing-masing variabel yang dipandang berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna jasa. Maka dari itu dapat di simpulkan bahwa penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS).

## **1.1 Kontribusi Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi berdasarkan dengan pijakan teori yang mendukung terhadap efektivitas

pelayanan dan sebagai bahan bacaan yang dapat di gunakan sebagaimana mestinya di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

Serta secara akademis dapat memperluas pengetahuan dalam pencairan informasi dan sebagai referensi dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa dalam pengurusan KITAS serta kualitas pelayanan yang diberikan dalam pengurusan KITAS dengan teori yang didapat dalam perkuliahan dan praktik di lapangan yang sesungguhnya.

#### **1.4.2 Kontribusi Praktis**

##### **a. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan dengan memberikan sumbangan penilaian mengenai kepuasan pengguna jasa agar pihak manajemen Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap kualitas jasa pelayanan pengurusan KITAS, sehingga pada pengambilan keputusan serta rencana pengembangan apa yang harus dilakukan kedepannya untuk dapat lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa ataupun dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan yang akan diambil oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.

b. Bagi Jurusan Administrasi Niaga

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya, menambah kajian pustaka mengenai objek yang diteliti, dan mempererat hubungan antara lembaga dengan pihak industri, dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.

c. Bagi Mahasiswa

Diharapkan dengan dilaksanakannya penelitian ini mahasiswa mendapatkan pengalaman yang tidak didapatkan di kampus dan diharapkan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan aplikasi teori yang sudah diperoleh selama mengikuti perkuliahan, serta sebagai syarat kelulusan program Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar lebih mudah dipahami sistematika pengusunan skripsi dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang dimana membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian dari tinjauan pustaka yang di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis penelitian, mengenai “Persepsi Pengguna jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran”.

## BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis penelitian, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan metode analisis data yang akan digunakan untuk menemukan hasil dari perumusan masalah yang dibuat sebelumnya

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas yaitu mengenai gambaran umum tentang lokasi penelitian yang meliputi sejarah perusahaan atau instansi, struktur organisasi perusahaan atau instansi dan tugas dari masing-masing jabatan serta membahas mengenai hasil analisis data dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan Persepsi Pengguna jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran yang di teliti pada penelitian ini yaitu menggunakan 5 (lima) dimensi indikator kualitas pelayanan yakni yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Kepedulian (*Empathy*). Dapat diketahui bahwa rata – rata dari penilaian atau skor persepsi responden pengguna jasa terhadap 5 dimensi tersebut terletak pada rentang nilai rata - rata 3,56. Maka dengan begitu dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan KITAS yang telah diukur melalui 25 variabel indikator dan 5 dimensi yaitu masuk kedalam kategori baik. Yang berarti bahwa keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam

pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.

2. Adapun penilaian pengguna jasa dalam aspek – aspek terhadap kualitas pelayanan yang dirasa belum optimal yaitu terdapat dari variabel indikator Kehandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*). Pada variabel Kehandalan (*Reliability*) yang masuk dalam kategori cukup baik yang memperoleh penilaian dengan rata – rata 3,07 dan pada variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang masuk dalam kategori cukup baik yang memperoleh penilaian dengan rata – rata 3,39.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dalam pengurusan KITAS pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran sudah bernilai baik atau masuk pada kategori puas. Meskipun ada beberapa hal yang dapat dibenahi dan diitngkatkan. Maka dapat dikemukakan beberapa saran diantaranya:

1. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kinerja petugas dapat ditingkatkan sehingga pengguna jasa merasa puas dan senang dengan tepatnya dalam waktu pengurusan KITAS yang pengguna jasa inginkan.
2. Menyediaan area atau lahan parkir yang memadai dengan adanya pembebasan lahan khusus parkir di sekitar Kantor imigrasi untuk setiap masyarakat ataupun pengguna jasa yang hendak akan melakukan pelayanan jasa keimigrasian.

3. Kecepatan petugas menangani masalah yang terjadi kepada pengguna jasa perlu ditingkatkan dengan demikian pengguna jasa yang datang untuk melakukan pengurusan layanan KITAS tersebut merasa lebih diperhatikan.
4. Kemampuan semua petugas dalam melayani kebutuhan dan keinginan pengguna jasa pada pelaksanaan pengurusan layanan KITAS dapat ditingkatkan lagi untuk memberikan kesan bahwa semua pegawai atau petugas peduli terhadap pengguna jasa.
5. Kesiediaan para pegawai atau petugas untuk memberikan solusi kepada pengguna jasa jika terjadi masalah pada sistem yang error dan sigap menangani masalah yang dialami pengguna jasa.
6. Staff Kepegawaian yang bertugas harus lebih berinisiatif dalam menangani masalah yang tiba-tiba muncul pada pengguna jasa berkaitan dengan layanan, serta sigap dalam memberikan jawaban yang diajukan oleh pengguna jasa

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Azzam, 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Mahasiswa Malaysia (Studi Kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung)”, Jurnal: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudhin.
- Abdullah, A. 2019. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adrian, Payne. 2010. *Pemasaran jasa (The Essence of service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Cet. Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Annisa Dianditya, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta*. Jurnal Sosial dan Politik
- Atep Adaya 2012. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo, Jakarta.
- Chaplin, James P. 2018. *Kamus Psikologi*. Jakarta: Rajawali
- Djarwanto, P. Dan Pangestu Subagyo. 2009. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPEE
- E.M. Sangadji & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Malang: Andi Offset
- Ghozali. 2017. *Aplikasi Analisis Multivarte dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. Iman. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goldblatt, Joe. 2017. *The Wiley Event Management Series*, 3 Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta:
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Managemen*. (edisi 14). Global edition:
- Kusherdyana, S. 2013. *Pengantar Statistika , Usaha*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Meolong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Merlis, Indah Septya, (2021), *Factors of Service Quality at Immigration Office Class II Bengkalis Immigration Checkpoint*, Pekanbaru (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik),14(3),88-92.
- Moenir, Has, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Nandang Zaelani, (2019). *Public Service Analysis at Bandung Immigration Office Class I*.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonardo Berry.1985.*A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research*. Journal of Marketing, volume 49.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Pearson Education. RajaGrafindo Persada.
- Rinto, Dwi Atmojo (2019). Persepsi Pengguna jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 3, Nomor 4.
- Rizky Amalia Ramadhani, (2018). Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA), Kabupaten Muara Enim, Jurnal Ilmiah Manajemen 6(1), 35-45
- Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran, <https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/web/> (10 januari 2022)
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, P.L. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara,
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana. 2016. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Smart

Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Manajemen. Mewujudkan Layanan Prima*.  
Yogyakarta: CV Andi Offset

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2014). *Quality Services: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston Jakarta.