

**MEKANISME PEMBUATAN PASPOR ELEKTRONIK  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI  
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Ni Nyoman Ayu Ratih Trisna Dewi  
NIM 2015713041**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN  
KARYA TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Ni Nyoman Ayu Ratih Trisna Dewi**

**NIM : 2015713041**

**Jurusan : Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul : **"Mekanisme Pembuatan Paspor Elektronik Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai"** adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga 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 dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 6 Juli 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN' and 'TASAPERA' and a date '2023/07/06'. The signature is stylized and overlaps the stamp.




**Ni Nyoman Ayu Ratih Trisna Dewi  
NIM. 2015713041**

# MEKANISME PEMBUATAN PASPOR ELEKTRONIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

*Ni Nyoman Ayu Ratih Trisna Dewi*  
NIM 2015713041

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M. Hum NIP. 196312311989031023	
Dosen Penguji 1, Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM NIP. 197612012002122002	
Dosen Penguji 2, I Wayan Wirga, SE., MBA NIP. 196107261988111001	

Dosen Pembimbing 1,



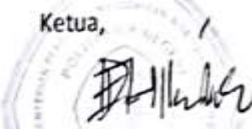
(Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M. Hum)  
NIP. 196312311989031023

Dosen Pembimbing 2.



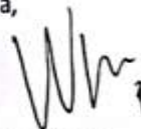
(Putu Adriani Prayustika, S.E.,MM)  
NIP. 1984006082015042002

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, PH.D.)  
NIP. 19640929291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Metode Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Pengertian Mekanisme .....	17
B. Pelayanan .....	18
C. Prosedur .....	20
1. Pengertian Prosedur.....	20
2. Karakteristik Prosedur.....	21
3. Manfaat Prosedur .....	21
D. Keimigrasian .....	22
E. Dokumen Perjalanan.....	23
1. Pengertian Dokumen Perjalanan .....	23
2. Surat Perjalanan RI (SPRI).....	23
F. Paspor .....	26
1. Perbedaan dan Jenis Pembuatan Paspor .....	26
2. Fisik Buku .....	27
G. <i>Flowchart</i> .....	27

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	30
A. Sejarah Perusahaan .....	30
B. Bidang Layanan .....	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	38
1. Struktur Organisasi .....	38
2. Uraian Jabatan atau <i>Job Description</i> .....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Kebijakan Perusahaan .....	49
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	51
C. Hasil Pembahasan mengenai Prosedur Pembuatan Paspor Elektronik .....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Simbol <i>Flowchart</i> dan Fungsinya.....	28
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Total Penerbitan Paspor Elektronik dan Paspor Biasa 2022 .7	
Gambar 3.1 Logo Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai .....	30
Gambar 3. 2 Struktur Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	40
Gambar 4. 1 Hasil Olahan data <i>flowchart</i> prosedur Pembuatan Paspor Elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai .....	54
Gambar 4. 2 Aplikasi M- Paspor .....	55
Gambar 4. 3 Pengisian Data Diri .....	56
Gambar 4. 4 Pengisian Kelengkapan Data .....	56
Gambar 4. 5 Menunggu Pembayaran .....	57
Gambar 4. 6 Telah Melakukan Pembayaran.....	57
Gambar 4. 7 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian .....	58
Gambar 4. 8 Bentuk Fisik Paspor Elektronik.....	60
Gambar 4.9 Contoh Kode MRZ .....	63
Gambar 4. 10 Ilustrasi <i>Scan</i> MRZ.....	63
Gambar 4. 11 Hasil Olahan Baru Data <i>Flowchart</i> Prosedur Pembuatan Paspor Elektronik.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Pernyataan dari *Customer Service*

Lampiran 2: Aplikasi Sistem Manajemen Keimigrasian (SIMKIM)

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4: Hasil Wawancara

Lampiran 5: Dokumentasi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Negara Indonesia berada diantara negara-negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup hal kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia yang sering disebut dengan istilah Keimigrasian. Dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri saat ini lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah Surat Perjalanan Indonesia atau paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka panjang waktu tertentu).

Di Indonesia, Kantor Imigrasi adalah bagian dari Kementerian Hukum dan HAM dan memiliki peran penting dalam pengaturan dan pengawasan keimigrasian, termasuk pengaturan masuk dan keluar warga negara Indonesia serta pengawasan terhadap orang asing yang datang ke Indonesia. Kantor Imigrasi di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi kedaulatan dan keamanan negara, serta

mencegah terjadinya kejahatan transnasional seperti perdagangan manusia, penyelundupan narkoba, dan terorisme. Oleh karena itu, kantor imigrasi di Indonesia melakukan berbagai tindakan untuk memastikan keamanan nasional dan melindungi hak-hak warga negara Indonesia.

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian menyatakan bahwa Bab IV mengenai Dokumen Perjalanan Republik Indonesia pada pasal 24 ayat (1) ; “Dokumen Perjalanan Republik Indonesia terdiri atas: Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.” Ayat (2) ; “Paspor terdiri atas: a. Diplomatik, b. Paspor Dinas, dan c. Paspor Biasa.” Pada pasal 26 Ayat (1) ; “Paspor biasa diterbitkan untuk warga negara Indonesia.” Ayat (2) ; “Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk.”

Selanjutnya pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Bagian Kedua mengenai Persyaratan dan Tata cara pemberian dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Paragraf 3 Pasal 48 Ayat (1) ; “Paspor biasa terdiri atas: a. Paspor elektronik dan b. Paspor biasa.” Ayat (2) ; “Paspor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.” Sehingga paspor adalah Dokumen Perjalanan Republik Indonesia terdiri atas ; Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dan Paspor ini diterbitkan untuk warga negara Indonesia.

Dalam hukum keimigrasian setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara. Dokumen perjalanan yang ada di Indonesia diantaranya; Paspor Diplomatik, Paspor Dinas, Paspor Biasa, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia. Paspor Biasa adalah dokumen resmi yang dikeluarkan aparatur atau pejabat dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Masyarakat di Indonesia lebih sering menggunakan 2 jenis paspor, yakni ; Paspor Elektronik dan Paspor Biasa.

Menurut Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, perbedaan Paspor Elektronik dengan Paspor Biasa adalah *chip* yang terdapat di Paspor Elektronik. Data di paspor elektronik itu lebih lengkap dan akurat dari Paspor Biasa. Kalau di Paspor Biasa datanya hanya berisikan data pemilik paspor itu berbeda dengan Paspor Elektronik yang datanya lengkap dan akurat meliputi data biometrik. Data biometrik merupakan data-data seperti sidik jari dan bentuk wajah pemilik paspor yang bisa dikenali dengan cara pemindaian. Data biometrik di dalam paspor elektronik sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh *International Civil Aviation Organization (ICAO)* dan telah digunakan di beberapa negara seperti; Australia, Amerika Serikat, Malaysia, Inggris, Jepang, Selandia Baru dan Swedia.

Dengan adanya data biometrik dan *chip* di paspor elektronik maka akan sulit untuk dipalsukannya data pemilik paspor sehingga lebih aman

berbeda dengan paspor biasa yang rentan untuk dipalsukan. Untuk pemilik Paspor Elektronik memiliki kelebihan dibandingkan dengan Paspor Biasa yakni cara membaca paspor elektronik cukup dengan dipindai saja beda dengan paspor biasa yang harus dibuka perhalaman. Selain itu, dipermudahkannya mendapatkan persetujuan visa kunjungan bagi pemegang paspor biasa elektronik karena data pemilik paspor itu sangat akurat dan *valid* serta sangat mudah diverifikasi langsung oleh kedutaan negara yang akan didatangi.

Selain itu, Paspor Elektronik juga dilengkapi dengan teknologi pengamanan canggih, seperti tanda air elektronik, hologram, dan kode QR, untuk mengurangi risiko pemalsuan paspor. Sistem keamanan ini juga dilengkapi dengan enkripsi data dan tanda tangan digital untuk melindungi privasi dan mencegah manipulasi data. Proses pengajuan Paspor Elektronik biasanya melibatkan pengambilan foto dan sidik jari secara langsung dari pemilik paspor, yang kemudian disimpan dalam *chip* elektronik di dalam paspor. Setelah itu, pemilik paspor dapat menggunakan Paspor Elektronik seperti paspor biasa untuk melakukan perjalanan internasional. Meskipun Paspor Elektronik memiliki beberapa keuntungan, namun penggunaannya masih terbatas pada beberapa negara tertentu yang sudah mengimplementasikan teknologi ini.

Keuntungan pertama dari paspor elektronik adalah meningkatkan keamanan perjalanan internasional. Informasi pribadi yang disimpan dalam *chip* elektronik di paspor tidak hanya sulit untuk dipalsukan, tetapi

juga dapat dengan mudah diverifikasi oleh otoritas imigrasi di pintu masuk negara tujuan. Teknologi biometrik yang terintegrasi dalam paspor elektronik juga membantu mengurangi risiko pemalsuan identitas dan penipuan perjalanan. Selain keamanan, paspor elektronik juga memberikan kemudahan perjalanan. Pemegang paspor elektronik dapat memanfaatkan jalur pemeriksaan imigrasi otomatis yang tersedia di beberapa bandara. Sistem ini memungkinkan pemegang paspor untuk memasukkan paspor mereka ke dalam pembaca otomatis, yang secara langsung membaca dan memverifikasi data yang ada dalam chip elektronik. Ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk melewati pemeriksaan imigrasi dan mempercepat proses masuk ke negara tujuan.

Paspor Elektronik juga memungkinkan akses lebih mudah ke beberapa negara. Beberapa negara hanya mengizinkan pemegang paspor elektronik untuk memasuki wilayah mereka, sementara paspor biasa mungkin memerlukan visa tambahan atau persyaratan lainnya. Dengan memiliki paspor elektronik, pemegang paspor dapat memanfaatkan fasilitas bebas visa atau kebijakan perjalanan yang lebih menguntungkan yang ditawarkan oleh beberapa negara, memungkinkan mereka untuk melakukan perjalanan internasional dengan lebih mudah dan lebih fleksibel.

Namun, penting juga untuk memperhatikan beberapa tantangan yang terkait dengan paspor elektronik. Salah satunya adalah kekhawatiran privasi data. Karena paspor elektronik menyimpan informasi pribadi dan

biometrik, ada kekhawatiran bahwa data tersebut dapat disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Oleh karena itu, perlindungan data yang kuat dan keamanan yang ketat harus diterapkan dalam penyimpanan dan penggunaan informasi dalam paspor elektronik.

Secara keseluruhan, Paspor Elektronik memberikan manfaat signifikan dalam hal keamanan, kemudahan, dan aksesibilitas perjalanan internasional. Dengan kemampuan untuk menyimpan data pribadi dan biometrik dalam bentuk yang aman dan mudah diverifikasi, paspor elektronik merupakan langkah maju dalam upaya meningkatkan keamanan perbatasan dan efisiensi pemeriksaan imigrasi. Semakin banyak negara yang beralih ke paspor elektronik, sehingga semakin penting bagi masyarakat untuk memanfaatkan teknologi ini untuk memfasilitasi perjalanan internasional yang lebih lancar.

Kendala yang sering terjadi dalam pembuatan Paspor Elektronik ini yaitu jika sistem dalam aplikasi M-Paspor tidak bisa ataupun *error* maka masyarakat tidak bisa membuat paspor, dikarenakan pemohon yang ingin membuat paspor harus mengisi data diri di aplikasi M-Paspor dengan lengkap dan melakukan pembayaran terlebih dahulu maka baru diproses dalam pembuatan paspor sehingga langsung diberikan jadwal kedatangan ke kantor imigrasi untuk melakukan foto paspor. Jika pemohon ingin membuat paspor tetapi aplikasi tidak bisa digunakan, maka pemohon harus menunggunya agar sistem aplikasi kembali dengan normal dan dapat digunakan kembali. Biasanya akan diinformasikan di *website*

ataupun di media sosial Kantor Imigrasi mengenai sistem aplikasi M-Paspor dan juga Kuota dalam pembuatan di setiap bulannya.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan salah satu kantor imigrasi di Indonesia yang melayani salah satunya penerbitan Paspor Elektronik.

**Gambar 1. 1 Total Penerbitan Paspor Elektronik dan Paspor Biasa 2022**



Berdasarkan data tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menyediakan pelayanan penerbitan atau pembuatan Paspor Elektronik dan Paspor Biasa Non elektronik. Pada gambar 1.1 di atas menjelaskan grafik perbulannya dalam penerbitan paspor selama 12 bulan pada tahun 2022. Adapun total dari penerbitan Paspor yaitu sejumlah 22.350 buku, dengan kategori : Penerbitan Paspor Baru sebanyak 7.386 buku, penerbitan Paspor Pergantian sebanyak 14.964 buku. Penerbitan Paspor Elektronik yaitu sejumlah 4.913 buku, Penerbitan Paspor Non

Elektronik sebanyak 17.437 dan penolakan permohonan paspor sebanyak 107 pemohon. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat jumlah-jumlah dari semua penerbitan atau pembuatan Paspor Elektronik dan Paspor Biasa dari bulan Januari 2022 hingga Desember 2022 yang mengalami peningkatan dikarenakan di akhir bulan Desember terdapat hari raya seperti natal dan tahun baru sehingga pemohon akan lebih banyak untuk membuat Paspor baru, Pergantian ataupun pembuatan Paspor Elektronik.

Dalam hal ini masyarakat dalam pembuatan Paspor Elektronik cenderung lebih sedikit peminatnya daripada paspor biasa dikarenakan beberapa faktor sebagai berikut, yakni kesadaran dan ketersediaan informasi, banyak masyarakat yang tidak memiliki kesadaran penuh tentang manfaat dan kegunaan paspor elektronik. Mereka mungkin tidak mengetahui bahwa paspor elektronik dapat memberikan keamanan yang lebih tinggi dan kemudahan perjalanan di beberapa negara. Selain itu, informasi tentang proses aplikasi dan keuntungan paspor elektronik mungkin tidak tersedia secara luas atau tidak diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Biaya, Proses pembuatan paspor elektronik biasanya melibatkan biaya yang lebih tinggi dibandingkan dengan paspor biasa. Biaya ini meliputi biaya aplikasi, biometrik (sidik jari, foto). Bagi sebagian masyarakat yang mempunyai ekonomi yang cukup kurang dalam keuangan, biaya tersebut mungkin menjadi hambatan yang signifikan. Keterbatasan Perjalanan, Keterbatasan Perjalanan, beberapa masyarakat



mungkin jarang melakukan perjalanan internasional, atau mereka lebih cenderung melakukan perjalanan dalam lingkup regional atau domestik. Dalam kasus seperti itu, kebutuhan akan paspor elektronik mungkin tidak begitu mendesak atau penting bagi mereka.

Meskipun ada beberapa alasan yang membuat masyarakat jarang membuat paspor elektronik penting untuk diingat bahwa penggunaan dan penerimaan paspor elektronik secara global meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan keamanan. Di masa depan, dengan kemajuan lebih lanjut dan kesadaran yang lebih baik, mungkin jumlah permohonan paspor elektronik akan meningkat.

Berdasarkan pengalaman yang dirasakan penelitian selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan pada Kantor Imigrasi Khusus TPI Ngurah Rai, peneliti mengobservasi dari kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan beberapa poin sudah dilaksanakan. Tetapi ada beberapa hal yang masih menjadi permasalahan dari pihak luar (pemohon) maupun pihak kantor imigrasi.

Permasalahan sistem penginputan data pada kantor imigrasi dalam pembuatan paspor elektronik untuk pemohon yang kadang lambat dan kadang normal seperti ini biasanya sangat terpengaruhi dalam penginputan berkas pemohon dikarenakan waktu kerja hanya 5 hari dari hari senin hingga jumat dalam seminggu dengan banyaknya berkas yang diinput dari paspor biasa hingga paspor elektronik akan sangat

menghabiskan waktu yang lama jika *server* digunakan mengalami kelambatan dalam input sistem. Tidak hanya itu, dari pihak Pemohon yang mengajukan pembuatan paspor datang ke kantor imigrasi dan saat menuju penyerahan berkas selalu ada saja yang tidak lengkap, contohnya dengan lupa membawa materai dan berkas penting lainnya. yang mengakibatkan berkas tidak bisa diproses oleh pihak imigrasi dan terjadinya komplain antara petugas kantor imigrasi dan pemohon. Adapun permasalahan yang sering terjadi pada pembuatan paspor elektronik yaitu pada *chip* yang ada pada buku paspor. Permasalahan yang terjadi yaitu *chip* yang rusak dan tidak bisa digunakan, dan pemohon pun harus datang dan meminta petugas kantor imigrasi untuk memperbaiki *chip* yang rusak agar bisa digunakan kembali.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul mengenai “MEKANISME PEMBUATAN PASPOR ELEKTRONIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Mekanisme Pembuatan Paspor Elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada pokok permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui mekanisme pembuatan Paspor Elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penulisan penelitian ini adalah menyangkut 3 hal, yaitu Bagi Mahasiswa, Bagi Politeknik Negeri Bali, dan Bagi Perusahaan. Sebagai berikut :

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini dilakukan untuk dapat memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi perbandingan mengenai ilmu yang diperoleh pada saat di bangku kuliah dengan keadaan nyata di lapangan dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

#### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Manfaat yang diperoleh Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Administrasi Bisnis ialah menambah informasi mengenai Pembuatan dan Kemudahan Paspor Elektronik bagi para pengguna baru yang masih awam untuk mengetahuinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan jurusan dan menjadi bahan masukan atau referensi untuk

pencarian materi bagi mahasiswa berikutnya yang akan melakukan penelitian.

### 3. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dalam perusahaan. Serta dapat dijadikan pertimbangan untuk pengambilan suatu keputusan di masa mendatang.

## **E. Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

### **1. Lokasi Penelitian**

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

### **2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini yaitu Mekanisme Pembuatan Paspor Elektronik Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

### **3. Data Penelitian**

#### a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data Kualitatif

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data melalui dokumen mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi serta uraian yang berkaitan dengan mekanisme pembuatan Paspor Elektronik.

### 2. Data Kuantitatif

Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkret yang berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan data mengenai jumlah keseluruhan pemohon mengenai pembuatan paspor elektronik di Kantor Imigrasi Ngurah Rai pada tahun 2022.

### b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa “Data Primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam hal ini data yang diperoleh langsung dari melakukan observasi dan wawancara langsung dengan petugas pembuatan dokumen penerbitan Paspor Elektronik bagi Warga Negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
  2. Data Sekunder Data sekunder yang didapat merupakan jenis data tidak langsung. “Data Sekunder merupakan data yang dikumpulkan tidak oleh peneliti langsung melainkan dengan data yang dikumpulkan oleh orang lain” (Sugiyono, 2018). Penulis mendapatkan data tersebut melalui data yang sudah ada sebelumnya, seperti jurnal, artikel, dan dokumen perusahaan.
- c. Teknik Pengumpulan Data

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 Mekanisme

Pembuatan Paspor Elektronik selama menjalani Praktek Kerja Lapangan selama 3 bulan.

## 2. Wawancara

Menurut Esterbeg dalam Sugiyono (2018) 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. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung ataupun secara Online dengan Petugas Pembuatan atau Penerbitan Paspor Elektronik di Kantor Imigrasi.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh daya dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

## **4. Teknik Analisis Data**

Untuk mencapai tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan dalam penyusunan tugas akhir ini dan untuk diperoleh suatu kesimpulan maka data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan mengamati mengenai kriteria hal-hal yang diperlukan dalam suatu penyajian. Data yang telah dikumpulkan akan

dianalisis dengan menggunakan teknik kualitatif dimana 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.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data mengenai Mekanisme pembuatan Papor Elektronik Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai maka dapat disimpulkan:

1. Mekanisme Pembuatan Paspur Elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dilakukan dengan menggunakan sistem dan menggunakan cara manual. Dalam menggunakan sistem, kelengkapan berkas dilakukan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) untuk mengurus berkas dari proses scan data pemohon, data biometrik (foto dan sidik jari), wawancara, pemeriksaan hasil biometrik, alokasi penomoran blangko, data pencetakan *chip*, pengecekan data sebelum cetak paspor dan register setelah paspor sudah tercetak serta mengesahkan paspor elektronik menjadi bukti sah bahwa paspor layak pakai dan siap diberikan kepada pemohon. Sedangkan secara manual, dilakukan oleh petugas CS dalam memeriksa kelengkapan berkas yang

dibawa oleh pemohon dan memberikan surat pernyataan bermaterai kepada pemohon, serta kepada loket 1 yang bertugas untuk menyerahkan paspor elektornik yang sudah jadi kepada pemohon.

2. Dalam melakukan prosedur pembuatan paspor elektronik terdapat masalah yang kurang efektif yaitu terjadinya kelambatan sistem yang memperlambat jalannya proses pengimputan data serta proses yang berkaitan dengan sistem lainnya dan masalah yang sering terjadi yaitu kurang lengkapnya berkas yang dibawa oleh pemohon saat melakukan penyerahan kelengkapan berkas kepada petugas foto WNI dikarenakan kurangnya komunikasi dan pengecekan kembali antara pemohon dan juga CS. Hal ini dapat mengganggu jalannya prosedur dan membuat prosedur kurang efisien.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pemaparan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai beberapa kurangnya dalam kelengkapan berkas yang masih sering terjadi dari pemohon sehingga memperlambat pekerjaan petugas Dokumen Perjalanan (Doklan). Maka dari itu, peneliti menyarankan agar petugas yang berada di depan yaitu

petugas *Customer Service* (CS) memberikan informasi kembali kepada pemohon serta mengecek kelengkapan pemohon sebelum diberikan nomor antrian untuk menuju ke tahapan selanjutnya yang akan menangani penyerahan berkas, input data pemohon dan tahapan lainnya.

2. Dalam proses pengimputan data, sering terjadi kelambatan pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Peneliti merekomendasikan untuk meningkatkan performa IT pada kantor imigrasi dan kecepatan wifi jaringan pada sistem aplikasi pada web, bila perlu dilakukannya pembaruan pada sistem agar pegawai dapat bekerja dengan cepat dan lancar. Pihak Kantor Imigrasi juga dapat mempertimbangkan untuk lebih memanfaatkan cara manual selama memperbaiki permasalahan pada sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mukarom, Zaenab., dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kanim Ngurah Rai. "Sejarah Kantor."  
<https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/web/profil/sejarah-kantor/> (Diakses 20 April 2023).
- Kanim Ngurah Rai. "Tugas dan Fungsi."  
<https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/web/profil/tugas-fungsi/> (Diakses 20 April 2023).
- Kanim Ngurah Rai. "Permohonan Paspor Baru."  
<https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/web/layanan-warga-negara-indonesia/permohonan-paspor-baru/>  
(Diakses 10 Mei 2023).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengertian Mekanisme.  
<https://kbbi.web.id/> (diakses 25 Februari 2023).
- Mukarom, Zaenab., dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Pemerintah Indonesia. 2021. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian". Jakarta.

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

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Syahfitri, Irmayani. "*Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol Simbol Flowchart*". <https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/> (Diakses pada 25 Mei 2023).

A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Wibawanto, W. 2017. *Desain dan Pemograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.