

**PROSEDUR PENGANTIAN PASPOR HILANG  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)  
NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Wayan Sinta Ayu Dewi  
NIM 2015713090**

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

**PROSEDUR PENGANTIAN PASPOR HILANG  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)  
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh  
Ni Wayan Sinta Ayu Dewi  
NIM 2015713090**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:


**Nama** : Ni Wayan Sinta Ayu Dewi  
**NIM** : 2015713090  
**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :  
" Prosedur Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I  
Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,

  
Ni Wayan Sinta Ayu Dewi  
NIM 2015713090

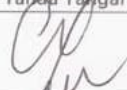

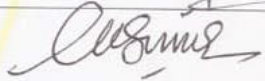
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PROSEDUR PENGGANTIAN PASPOR HILANG  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (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 WAYAN SINTA AYU DEWI*  
NIM 2015713090

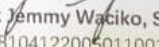
Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc NIP. 197703052001121001	
Dosen Penguji 1, Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si NIP. 196409191989032002	
Dosen Penguji 2, Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb NIP. 196512161990032002	

Dosen Pembimbing 1,

  
(Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc.)  
NIP 197703052001121001

Dosen Pembimbing 2,

  
(Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D.)  
NIP 198104122005011001



Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D.)  
NIP. 196409201990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

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

## **PRAKATA**

Puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan hikmat kepada penulis dan atas rakhmatnyalah tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa doa dan usaha yang keras, tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul " Prosedur Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai" disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari keterbatasan penulis yang tidak dapat bekerja sendiri tanpa bantuan, petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait, maka tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Made Ayu Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si. Selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd.,M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing 1 Penulisan Tugas Akhir

6. Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing 2 Penulisan Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen dan Staff Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan.
8. Teman-teman angkatan 2020 yang telah memotivasi dan mendoakan penulis.
9. Segenap keluarga dan rekan-rekan yang telah membantu penulis, yang namanya tidak disebutkan.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan, karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan tugas akhir ini. Semoga sebuah karya yang telah memberikan banyak pelajaran bagi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini, bisa memberikan manfaat kepada para pembaca.

Badung, 25 Agustus 2023



Ni Wayan Sinta Ayu Dewi

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir .....	ii
Lembaran Persetujuan dan Pengesahan .....	iii
Prakata .....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Objek Penelitian .....	9
3. Data Penelitian.....	9
a. Jenis Data .....	9
b. Sumber Data .....	10
c. Teknik Pengumpulan Data .....	10
4. Teknik Analisis Data .....	11

## **BAB II LANDASAN TEORI**

<b>A.</b>	<b>Manajemen Pelayanan.....</b>	<b>13</b>
1.	<b>Definisi Manajemen Pelayanan .....</b>	<b>13</b>
2.	<b>Tujuan Manajemen Pelayanan.....</b>	<b>15</b>
3.	<b>Indikator Pelayanan Yang Baik .....</b>	<b>16</b>
<b>B.</b>	<b>Prosedur .....</b>	<b>17</b>
1.	<b>Definisi Prosedur.....</b>	<b>17</b>
2.	<b>Manfaat Prosedur .....</b>	<b>18</b>
3.	<b>Karakteristik Prosedur .....</b>	<b>18</b>
<b>C.</b>	<b>Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....</b>	<b>19</b>
<b>D.</b>	<b>Deskripsi Paspor.....</b>	<b>20</b>
<b>E.</b>	<b>Sejarah Paspor .....</b>	<b>21</b>
<b>F.</b>	<b>Jenis-Jenis Paspor .....</b>	<b>23</b>

## **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

<b>A.</b>	<b>Sejarah Perusahaan.....</b>	<b>28</b>
<b>B.</b>	<b>Bidang Usaha.....</b>	<b>31</b>
<b>C.</b>	<b>Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....</b>	<b>32</b>

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>A.</b>	<b>Kebijakan Perusahaan.....</b>	<b>42</b>
<b>B.</b>	<b>Analisis dan Interpretasi Data .....</b>	<b>44</b>

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

<b>A.</b>	<b>SIMPULAN .....</b>	<b>53</b>
<b>B.</b>	<b>SARAN.....</b>	<b>54</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	5
---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan Perusahaan .....	31
Gambar 4.1 Prosedur Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.1 Surat Tanda Penerimaan Laporan Kehilangan

Lampiran 1.2 Berita Acara Pendapat

Lampiran 1.3 Berita Acara Pemeriksaan

Lampiran 1.4 Laporan Kejadian

Lampiran 1.5 Keputusan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dilihat dari objek wisata dunia, masyarakat Indonesia semakin menyadari untuk melakukan perjalanan wisata sebagai bagian dari sisi untuk menikmati kehidupan atau melakukan refreshing setelah beraktifitas pada pekerjaan dan kegiatan rutin lainnya. Kegiatan perjalanan wisata saat ini, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga memungkinkan maskapai penerbangan memperoleh pesawat-pesawat udara yang berimbas pada tersedianya angkutan udara yang biayanya terjangkau. Kemudahan tersebut diatas mempengaruhi masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata keluar negeri walaupun baru seputar negara-negara tetangga atau ruang lingkup negara-negara ASEAN (Association Of Southeast Asian Nations) seperti Singapura, Malaysia dan Thailand. Tetapi setelah berkunjung ke negara-negara tersebut diatas, keinginan

masyarakat terus meningkat dan bermaksud berkunjung ke manca negara lainnya bahkan ke eropa dan amerika.

Disamping perjalanan wisata (*Leisure*), terdapat pula perjalanan bisnis atau dinas, seperti MICE ( Meeting, Incentive, Conference, Exhibition). Mice merupakan kegiatan perjalanan yang di biayai oleh suatu perusahaan baik di dalam negeri maupun keluar negeri dalam tanggungan perusahaan untuk para karyawan dan mitra usaha sebagai tugas yang di embankan dan imbalan penghargaan atas prestasi mereka atau mampu mencapai target yang telah di tentukan. Seperti kita ketahui bahwa secara umum ciri utama dari suatu perjalanan adalah perjalanannya merupakan suatu perjalanan keliling dan kembali ke tempat asal, perjalanannya diadakan dalam keadaan santai, mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada peserta perjalanan, perjalanannya dilengkapi dengan mengunjungi obyek/atraksi wisata, dan perjalanannya dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan.

Untuk bepergian ke negara-negara asing, seseorang wajib membawa paspor dan visa. Sebelum bepergian, pastikan kita mengetahui perbedaan antara paspor dan visa karena keduanya sangat dibutuhkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), paspor adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang akan mengadakan perjalanan ke luar negeri. Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi

antara lain : foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Paspur secara umum dibedakan menjadi 2, yaitu paspor biasa dan paspor elektronik atau biasa disebut e-paspor. Kedua paspor tersebut sama namun ada sedikit perbedaan di antara keduanya yaitu pada paspor elektronik terdapat chip yang menyimpan data biometrik. Dengan demikian, pengguna paspor elektronik dapat melewati auto-gate di bandar udara yang menyediakan fasilitas tersebut.

Sedangkan visa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah izin masuk ke negara lain atau izin tinggal sementara di negara lain yang diberikan oleh pejabat pemerintah yang berwenang di negara yang dikunjungi. Perbedaan utama antara paspor dan visa adalah paspor dikeluarkan untuk warga negara untuk tujuan perjalanan internasional dan identifikasi identitas seseorang. Sedangkan visa adalah pengesahan yang ditempatkan di dalam paspor yang memberikan izin resmi kepada pemegangnya untuk masuk, pergi atau tinggal di suatu negara untuk jangka waktu tertentu.

Paspur diperlukan untuk seseorang yang ingin bepergian ke luar negeri karena pemerintah di negara tujuan akan melakukan verifikasi identitas dan kewarganegaraan seseorang. Otoritas suatu negara asing akan memberikan jalan aman dan perlindungan bagi

pembawa paspor di negeri asing. Seseorang biasanya harus menunjukkan paspor beberapa kali jika akan terbang dengan pesawat dan jika ingin melintasi perbatasan negara jika bepergian dengan alat transportasi darat. Maka dari itu, apabila paspor hilang maka seluruh perjalanan wisata akan dibatalkan karena ketidaklengkapan dokumen perjalanan wisata.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai bergerak dalam bidang pelayanan publik untuk keperluan keimigrasian yang menyangkut dokumen perjalanan RI dan perizintinggalan warga negara asing. Kantor Imigrasi memberikan pelayanan untuk pembuatan paspor (paspor biasa, paspor elektronik, penggantian paspor karena sudah melebihi batas waktu, dan penggantian paspor karena hilang/rusak), pengajuan dan perpanjangan izin tinggal terbatas, pengajuan dan perpanjangan izin tinggal tetap, pengajuan dan perpanjangan izin tinggal kunjungan, mutasi paspor, mutasi alamat, exit permit only (EPO) serta keimigrasian bagi anak berkewarganegaraan ganda (affidavit).

Dilihat dari banyaknya data pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, data pemohon terbanyak yaitu pembuatan paspor RI, baik paspor biasa maupun paspor elektronik. Dalam data tersebut, sebagian data yang masuk yaitu permohonan penggantian paspor hilang, hal tersebut menjadi hal yang harus diantisipasi oleh seluruh pegawai di Kantor Imigrasi.

Berikut data statistik penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai periode Januari 2022 – Maret 2023 :

Tabel 1.1 Data Statistik Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

No	Periode	Paspor Biasa			Paspor Elektronik		
		L	P	Total	L	P	Total
1	Januari 2022	7	2	9	1	6	7
2	Maret 2022	4	3	7	2	3	5
3	Juni 2022	11	12	23	1	6	7
4	Juli 2022	13	9	22	1	0	1
5	Agustus 2022	12	10	22	1	1	2
6	September 2022	10	14	24	1	1	2
7	Oktober 2022	5	15	20	2	1	3
8	November 2022	8	6	14	4	5	9
9	Desember 2022	9	9	18	7	11	18
10	Januari 2023	8	4	12	6	8	14
11	Februari 2023	12	10	22	4	6	10
12	Maret 2023	12	10	22	4	6	10
Total				215			88



Dilihat dari data statistik penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai tersebut, data pemohon paspor biasa yaitu sebanyak 215 dan data pemohon paspor elektronik sebanyak 88. Maka total dari penggantian paspor hilang yaitu sebanyak 303. Dari penjelasan tersebut, maka data penggantian paspor yang hilang cukup banyak dikarenakan kecerobohan pemilik paspor serta disebabkan akibat bencana sosial. Paspor merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan jika kita berwisata ke manca negara. Namun, masyarakat masih kurang mengenal hal – hal yang harus disiapkan dalam melakukan perjalanan wisata. Kecendrungan ini dimaklumi sejalan dengan repotnya dalam pengurusan dokumen kelengkapan perjalanan dan kurangnya penyebaran informasi mengenai prosedur atau langkah untuk membuat dokumen perjalanan RI.

Hilangnya dokumen perjalanan wisata atau paspor merupakan hal yang sangat ditakutkan oleh calon wisatawan. Mengingat angka pembuatan paspor yang hilang cukup tinggi, maka pelayanan yang maksimal merupakan hal yang sangat penting pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Maka dari itu, penulis berkesimpulan untuk memberi judul Tugas Akhir ini : ***“Prosedur Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”***.

**B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis paparkan, maka pokok masalah yang diangkat yaitu :

1. Bagaimana prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
2. Apa hambatan dan solusi dari penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pokok masalah yang diangkat, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi dari penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali. Serta untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Usaha Perjalanan Wisata. Sedangkan manfaat teoritis yang

berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan khususnya pada Jurusan Administrasi Niaga, serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

## 3. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek pada Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali dalam mengembangkan prosedur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang beralamat di Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361

### **2. Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi objek penelitian ini yaitu “Prosedur Penggantian Paspor Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan oleh penulis yaitu Data Kualitatif. Bogdan (dalam Sugiyono, 2018, hlm. 334) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

## **b. Sumber Data**

### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016: 225). Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini sumber data primernya yaitu pengamatan (observasi) dan wawancara langsung dengan Informan kunci.

### 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016). Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

## **c. Teknik Pengumpulan Data**

### 1) Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (observasi) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor pada

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dan untuk mendapatkan data melalui kegiatan dengan cara melihat, mendengar dan penginderaan lainnya.

## 2) Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan data-data primer.

## 3) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan data pendukung yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan pencatatan terhadap data-data yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

## 4. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan data, maka diadakan suatu analisis data untuk mengolah data yang ada. Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan ditemukan suatu hipotesis.

Analisis data menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dengan Model Analisis Interaktif, melihatnya sebagai tiga rangkaian aktivitas bersamaan, yaitu kondensasi data, display data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operational Precedure (SOP) yang sudah ditetapkan. Prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi yaitu dimulai dari pemohon datang ke Kantor Imigrasi untuk mengisi data di aplikasi yang disediakan pada loket permohonan dan lampirkan dokumen kelengkapan persyaratan. Kemudian , tunggu Pejabat Imigrasi memeriksa dokumen permohonan penggantian paspor biasa. Hal tersebut akan dituangkan dalam berita acara pemeriksaan (BAP). BAP disampaikan kepada Kepala Kantor Imigrasi oleh PejabatImigrasi untuk mendapatkan pertimbangan. Jika Kepala Kantor Imigrasi



menyetujui penggantian paspor biasa, Pejabat Imigrasi akan mengganti paspor tersebut setelah pemohon melakukan pembayaran.

2. Dalam prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai masih ditemukan beberapa kendala. Kendala tersebut yaitu pemohon lansia yang tidak mampu untuk menggunakan aplikasi M-paspor, pemohon yang tidak menyertakan photocopy paspor lama, dan pemohon yang tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. Namun, kendala atau hambatan tersebut sudah dapat diatasi oleh petugas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Solusi yang dilakukan seperti membantu lansia dalam proses penggantian paspor hilang khususnya dalam menginput data pada aplikasi M-paspor, membantu pemohon untuk mencari data paspor lama pada Sistem Informasi Keimigrasian SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia), dan memberi waktu 30 hari kepada pemohon apabila persyaratan belum dilengkapi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai serta kendala yang terjadi beserta solusi yang dilakukan seperti membantu lansia dalam proses penggantian paspor hilang, membantu pemohon untuk mencari data paspor lama pada Sistem

Informasi Keimigrasian SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia), dan memberi waktu 30 hari kepada pemohon apabila persyaratan belum dilengkapi. Hal tersebut telah menunjukkan bahwa seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai telah menerapkan pelayanan publik yang sangat bagus dan tentunya ada interaksi yang positif antara petugas imigrasi dengan pemohon untuk meningkatkan rasa nyaman dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan keimigrasian.

Disamping pelayanan publik yang dilakukan, Sistem Informasi Keimigrasian SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia) dan aplikasi M-Paspor yang digunakan pada Kantor Imigrasi juga harus diperhatikan. Seluruh petugas imigrasi harus mengevaluasi sistem tersebut secara rutin agar seluruh proses keimigrasian berjalan dengan lancar. Selain itu, penyebaran informasi mengenai keimigrasian khususnya mengenai prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai harus dimaksimalkan lagi. Maka dari itu, saya berkontribusi untuk membuat sebuah flow chart prosedur penggantian paspor hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, guna untuk memaksimalkan dan memudahkan dalam proses penyebaran informasi kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Eprints, Undip. 2020. “ *Manajemen Dan Pelayanan Public* ”. Submitted.

Gamal Thabroni. 2021. “ *Teknik Analisis Data Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* “. Submitted.

Arum Sutrisni Putri. “ *Paspor Dan Visa, Pengertian, Jenis, Dan Perbedaan* “: <https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/25/180000869/paspor-dan-visa-pengertian-jenis-dan-perbedaan?page=all>.

(Diakses 25 Desember 2019).

Tambunan. 2013. “ *Pengertian Prosedur* “. Submitted.

Manullang, Ratminto & Atik. 2015. “ *Pengertian Manajemen Pelayanan* ”. Submitted.

Daryanto, Ismanto. 2014. “ *Tujuan Manajemen Pelayanan* “. Submitted.

Mulyadi. 2014. “ *Karakteristik Prosedur* “. Submitted.

KANIMPATI. KEMENKUMHAM. 2021. “ Penggantian Paspur Hilang Atau Rusak Akibat Banjir, Gempa Bumi, Kebakaran Tidak Dikenakan Denda “. <https://kanimpati.kemerkumham.go.id/2022/12/06/penggantian-paspor-hilang-atau-rusak-akibat-banjir-gempa-bumi-kebakaran-tidak-dikenakan-denda/>. (Diakses 6 Desember 2022).

Mulyadi. 2014. “ *Manfaat Prosedur* “. Submitted.

Isna Rifka. “ *Apa Itu Paspur Dan Jenis – Jenisnya?* “. <https://money.kompas.com/read/2022/01/01/115319026/apa-itu-paspor-dan-jenis-jenisnya>. (Diakses 1 Januari 2022).

Raharja, Syafnidawaty. 2020. “ *Data Primer* “. Submitted

UII. 2020. “ *Pengertian, Manfaat, Dan Karakteristik Prosedur* “. In press.