

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TPI DENPASAR**



**Oleh  
Ni Wayan Meita Wintari  
NIM 2215713200**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TPI DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Wayan Meita Wintari  
NIM 2215713200**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *“Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar”* ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi, membantu administrasi, mendampingi pemohon dalam penggunaan aplikasi M-Paspor, serta menangani keluhan secara ramah dan profesional. Peran tersebut meningkatkan kepuasan masyarakat meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan antrian panjang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa customer service memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, transparan, dan berkualitas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

**Kata kunci: Customer Service, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

This research, entitled “*The Role of Customer Service in Improving Service Quality at the Class I Immigration Office (TPI) Denpasar*”, aims to determine the contribution of customer service in enhancing public service quality. The study employed a descriptive qualitative method using observation, interviews, documentation, and literature study. The results show that customer service acts as the frontline in providing information, assisting administrative processes, guiding applicants in using the M-Paspor application, and handling complaints in a friendly and professional manner. These roles increase public satisfaction, although challenges such as limited facilities and long queues remain. This study concludes that customer service plays a strategic role in realizing responsive, transparent, and high-quality services at the Class I Immigration Office (TPI) Denpasar.

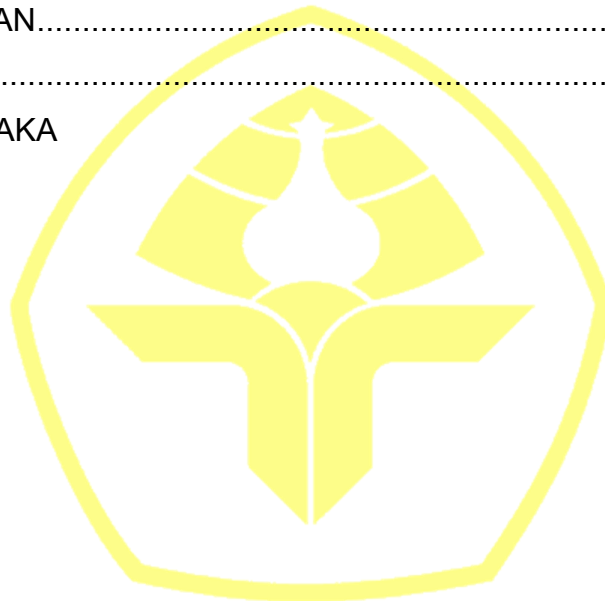
**Keywords: Customer Service, Service Quality, Public Service**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                | i    |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR ..... | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....            | iii  |
| ABSTRAK.....                                       | iv   |
| PRAKATA .....                                      | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                   | x    |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                             | 1    |
| A. Latar Belakang .....                            | 1    |
| B. Pokok Masalah .....                             | 8    |
| C. Tujuan Penelitian .....                         | 8    |
| D. Manfaat Penelitian .....                        | 8    |
| E. Metode Penelitian .....                         | 9    |
| 1. Lokasi Penelitian .....                         | 9    |
| 2. Objek Penelitian .....                          | 10   |
| 3. Data Penelitian .....                           | 10   |
| 4. Metode Analisa Data .....                       | 14   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                        | 15   |
| A. Pelayanan Publik .....                          | 15   |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik.....                | 15   |
| 2. Asas Pelayanan Publik .....                     | 16   |
| B. Kualitas Pelayanan .....                        | 17   |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....              | 17   |
| 2. Pelayanan Prima .....                           | 18   |
| 3. Ciri-ciri Pelayanan Prima .....                 | 19   |
| 4. Tujuan Pelayanan Prima.....                     | 20   |
| C. <i>Customer Service</i> .....                   | 21   |
| 1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....        | 21   |

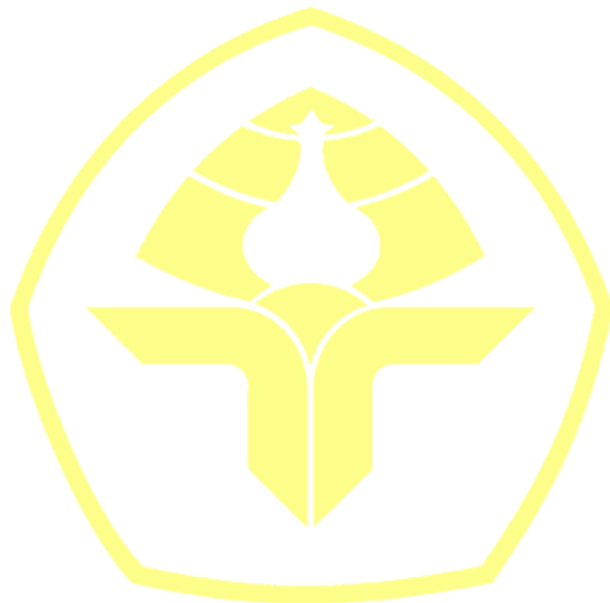
|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 2. Fungsi dan Tugas Customer Service .....      | 22 |
| 3. Peran <i>Customer Service</i> .....          | 24 |
| BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....   | 27 |
| A. Sejarah Perusahaan .....                     | 27 |
| B. Bidang Usaha .....                           | 32 |
| C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan ..... | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....               | 41 |
| A. Kebijakan Perusahaan .....                   | 41 |
| B. Analisis dan Interpretasi Data .....         | 45 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                  | 61 |
| A. SIMPULAN.....                                | 61 |
| B. SARAN .....                                  | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA                                  |    |
| LAMPIRAN                                        |    |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

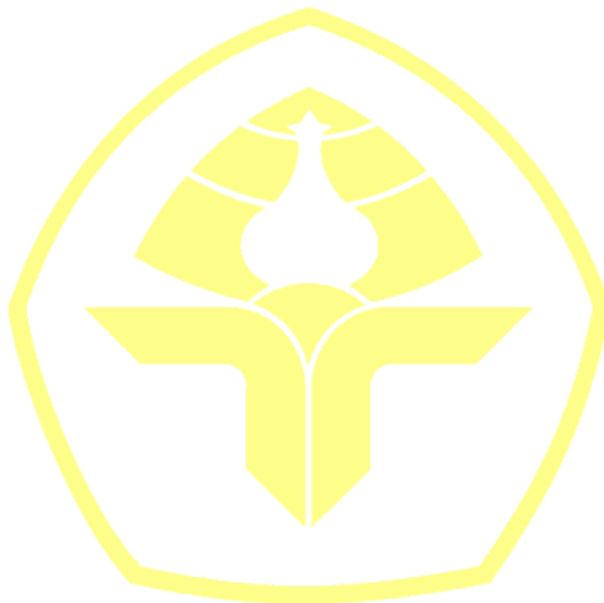
|                                                                                      |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tabel 1.1 Laporan Permohonan Paspor pada Aplikasi M-Paspor Tahun<br>2022 - 2024..... | 6 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Logo Imigrasi .....                                           | 30 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Denpasar .....            | 35 |
| Gambar 4.1 Peran Customer Service dalam melayani Pemohon Paspor<br>..... | 51 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Pertama
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Kedua
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ketiga
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Pemohon Paspor 1
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Pemohon Paspor 2
- Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan Staff Lantaskim di Kantor

### Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

- Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Pemohon Paspor
- Lampiran 8. Brosur persyaratan & prosedur permohonan paspor
- Lampiran 9. Brosur mekanisme pendaftaran M-Paspor
- Lampiran 10. Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 11. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 12. Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 13. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi di era globalisasi, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu institusi pemerintahan. Dalam konteks ini, keberadaan *customer service* menjadi sangat penting bagi perusahaan atau organisasi, terutama yang bergerak di sektor jasa seperti asuransi, perbankan, dan instansi pemerintah. *Customer service* sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk citra institusi dan memastikan kepuasan pelanggan. Peran *customer service* tidak hanya sebatas memberikan informasi, tetapi juga mencakup aspek pemberian solusi, penanganan keluhan, dan memastikan setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Menurut (Dewi Amelia Lestari, 2022) pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Pengertian *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

sekelompok orang yang berlandaskan faktor materialnya melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya. *Customer service* adalah semua aktivitas layanan yang komprehensif dalam konteks bisnis, meliputi tahap pemesanan, pengolahan, hingga penyampaian hasil layanan kepada pelanggan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepentingan mereka melalui tahapan komunikasi (Telkom, 2024). Dari penjelasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah seseorang yang ditugaskan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga keinginan dan kebutuhan seorang pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Untuk mendukung peran customer service dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran layanan yang diberikan oleh penjual kepada pelanggan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan (Apriani & Aravik, 2025). Sedangkan menurut ((Purba et al., 2023) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila

kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Berdasarkan pendapat para ahli yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan juga dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh perusahaan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk konsumen.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sebagai salah satu unit pelaksana teknis keimigrasian di wilayah Bali memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, peran *customer service* menjadi sangat penting sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik yang berkualitas telah menjadi tuntutan masyarakat di era modern ini. Setiap institusi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini menjadikan peran *customer service* semakin penting dalam upaya mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, dan memuaskan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya mobilitas masyarakat, tuntutan akan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan semakin tinggi. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas

pelayanannya agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperkuat peran *customer service* sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi dan solusi terhadap kebutuhan masyarakat. *Customer service* memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional. Pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada citra positif Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti antrean panjang, kurangnya informasi yang jelas, serta keterbatasan fasilitas yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.

Peran *customer service* adalah menjalankan proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Menurut (Theodora, 2023) peran *customer service* merupakan salah satu yang terpenting dalam memenuhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Adanya *customer service*, pelanggan akan mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut memberikan kemudahan kepada para pelanggan. Sedangkan menurut (Sulistiyowati, 2022) peran *customer service* sangat penting dalam meningkatkan layanan kepada nasabah di bank atau lembaga lain, karena pelayanan pelanggan yang berkualitas adalah kunci keberhasilan dan dasar untuk membangun kesuksesan di perusahaan atau lembaga tertentu. Berdasarkan uraian

ahli yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa seorang *customer service* memegang peran yang sangat penting di berbagai perusahaan, dalam melayani para pelanggan *customer service* selalu berusaha menarik dan meyakinkan para calon pelanggan agar menjadi pelanggan perusahaannya. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga pelanggan lama agar tetap melakukan transaksi pada perusahaan. Di tengah era digitalisasi, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Mereka menuntut pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan. *Customer service* dituntut tidak hanya memiliki pengetahuan teknis tentang prosedur keimigrasian, tetapi juga kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman teknologi informasi, dan kemampuan mengelola konflik.

Hasil observasi awal yang dilakukan menunjukkan bahwa masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan *customer service* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, seperti waktu tunggu yang relatif lama, informasi yang kurang lengkap, dan penanganan keluhan yang belum optimal. Hal ini menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat dirumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Sebagai upaya dalam memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai tingginya aktivitas pelayanan keimigrasian serta memperkuat urgensi perlunya peningkatan kualitas layanan, khususnya di bagian

*customer service*, berikut disajikan data jumlah permohonan paspor yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar melalui aplikasi M-Paspor tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2022, 2023, dan 2024.. Data ini menggambarkan tingkat permintaan masyarakat yang sangat tinggi terhadap layanan keimigrasian, yang tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi instansi dalam menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

**Tabel 1.1 Laporan Permohonan Paspor pada Aplikasi M-Paspor  
Tahun 2022 - 2024**

| Bulan        | 2022         | 2023         | 2024         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Januari      | 94           | 2052         | 3678         |
| Februari     | 572          | 3395         | 2278         |
| Maret        | 1999         | 3795         | 2090         |
| April        | 357          | 1715         | 2285         |
| Mei          | 913          | 3410         | 2471         |
| Juni         | 3792         | 2900         | 2396         |
| Juli         | 4189         | 3543         | 3477         |
| Agustus      | 4402         | 3370         | 3940         |
| September    | 3391         | 2830         | 2646         |
| Oktober      | 2744         | 3585         | 3714         |
| November     | 3172         | 3100         | 3218         |
| Desember     | 2771         | 2589         | 3224         |
| <b>Total</b> | <b>28396</b> | <b>36284</b> | <b>35417</b> |

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar 2025

Berdasarkan data permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dari tahun 2022 hingga 2024, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari 28.396 permohonan pada tahun 2022 menjadi 36.284

permohonan pada tahun 2023, dan sedikit menurun menjadi 35.417 permohonan pada tahun 2024. Kenaikan dari tahun 2022 ke 2023 sebesar 7.888 permohonan menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keimigrasian, yang berdampak langsung pada tingginya beban pelayanan di loket, khususnya pada bagian *customer service*. Bulan-bulan dengan angka permohonan yang paling tinggi, seperti Agustus dan Oktober pada tahun 2023 dan 2024, menjadi momen penting yang menguji kesiapan dan efektivitas peran *customer service* dalam memberikan pelayanan yang cepat, informatif, dan responsif. Dalam hal tersebut, petugas *customer service* dituntut untuk mampu mengelola alur pemohon dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur, serta membantu masyarakat dalam penggunaan layanan digital seperti aplikasi M-Paspor. Keberadaan dan kualitas kinerja *customer service* menjadi kunci penting dalam menjaga kelancaran pelayanan di tengah tingginya permintaan. Oleh karena itu, peningkatan peran *customer service* tidak hanya penting, tetapi juga strategis untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Kantor Imigrasi tetap berjalan optimal, ramah, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan *customer service* dan memberikan masukan ataupun perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan untuk meningkatkan nilai perusahaan tentunya peran *customer service* sangat penting bagi



perusahaan, maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR”**.

## B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?”

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka manfaat dari penelitian ini sebagai berikut.

### 1. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pelayanan *customer service* dan kepuasan pelanggan pada sektor pelayanan publik

- b. Memberikan gambaran nyata tentang implementasi teori pelayanan *customer service* dalam praktik di lapangan, yang dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan masukan dan evaluasi mengenai kualitas pelayanan *customer service* yang telah diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
- b. Membantu mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *customer service* sehingga dapat mencari solusi yang tepat.

## 3. Bagi Peneliti

- a. Memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, khususnya di bidang pelayanan *customer service*
- b. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang penerapan teori *customer service* dan kepuasan pelanggan dalam praktik nyata di instansi pemerintah.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang berlokasi di Jalan D.I. Panjaitan No. 3 Niti Mandala Renon, Denpasar, Bali – 80235.

## 2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Data penelitian yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Menurut (Pandawangi.S, 2021) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode kualitatif mengeksplorasi secara detail informasi dari data yang didapat di lapangan dengan cara menjelaskan mengapa sebuah fenomena terjadi dan alasannya.

### b. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Menurut (Pipit Mulyah, 2020) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data dapat

direkam atau dicatat oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer berupa hasil wawancara dengan pemohon pengguna layanan keimigrasian dan *staff* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## 2) Data Sekunder

Menurut (Pipit Mulyah, 2020) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dokumen yang dimaksud yaitu segala bentuk catatan tentang berbagai macam peristiwa atau keadaan masa lalu yang memiliki nilai atau arti penting yang dapat berfungsi sebagai data penunjang dalam penelitian. Sumber data sekunder dapat berupa data dari arsip, makalah, majalah ilmiah, internet serta buku yang berkaitan dengan masalah penelitian. Meskipun bukan data utama, data sekunder tidak dapat diabaikan karena data sekunder merupakan data pendukung yang berfungsi saling melengkapi data primer.

## c. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

### 1) Observasi

Menurut (Sugiyono, 2020) observasi adalah metode pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan

secara langsung terhadap objek yang diteliti, biasanya berupa fenomena, proses kerja, perilaku manusia, dan gejala alam. Metode ini dapat dilakukan untuk mengambil data dalam jumlah kecil hingga sedang.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan atau observasi secara langsung untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Selama 6 bulan penulis melakukan observasi dimulai dari tanggal 1 Agustus 2024 – 31 Desember 2024 yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar pada bagian *customer service*, observasi yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran, tugas dan tanggung jawab *customer service* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## 2) Wawancara

Menurut (Pipit Mulyah, 2020) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti haruslah cermat, teliti dan menyeluruh sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan detail. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan yang sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat pengguna layanan keimigrasian dan *staff customer service* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Peneliti mencatat dan merekam semua jawaban dari informan dengan apa adanya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Maksud dari wawancara terstruktur yaitu peneliti sudah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum mewawancarai informan.

### 3) Studi Pustaka

Menurut (Zafirahana, 2021), studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 4) Dokumentasi

Menurut (Pipit Mulyah, 2020) dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen ini berupa dokumen resmi, artikel, jurnal, arsip, biografi, dan lain-lain.

Dokumentasi yang dilakukan dengan mengambil gambar berupa foto dan rekaman hasil wawancara dengan informan.

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti ini yaitu kegiatan mengenai tugas dan tanggung jawab dari *customer service* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

#### 4. Metode Analisa Data

Menurut (Sugiyono, 2020) analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalan data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini merupakan analisa data kualitatif, data yang diperoleh dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dengan fokus pada kualitas dan makna. Analisis data dilakukan untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *customer service* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam pelayanan permohonan paspor. *Customer service* tidak hanya memberikan informasi dan membantu penggunaan aplikasi M-Paspor, tetapi juga memeriksa kelengkapan persyaratan dokumen yang dibawa oleh pemohon, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen sudah sesuai sebelum pemohon diarahkan ke tahap selanjutnya.

Dengan peran yang komprehensif tersebut, keberadaan *customer service* secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal ketepatan informasi, efisiensi waktu, serta kenyamanan bagi pemohon. Maka dari itu, *customer service* tidak hanya menjadi pelaksana administratif, tetapi juga representasi dari wajah pelayanan institusi kepada masyarakat.



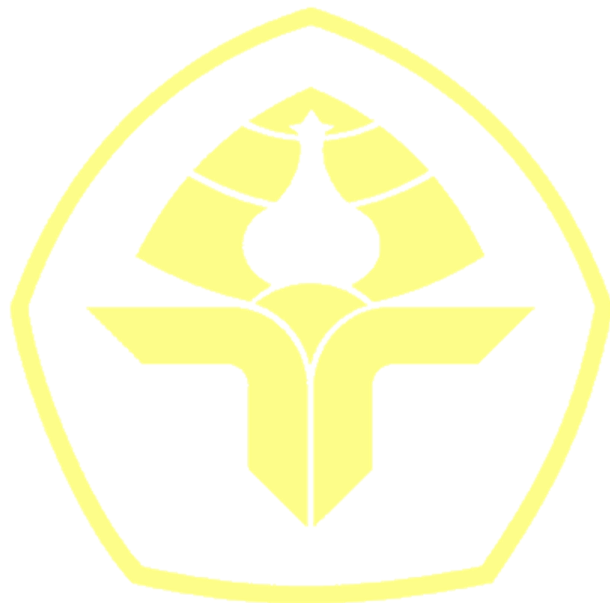
## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Customer Service dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan guna menunjang peningkatan mutu pelayanan publik. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi untuk melakukan perbaikan dan pengembangan dalam aspek pelayanan, khususnya di bagian Customer Service, sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Adapun saran-saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan Kantor Imigrasi untuk melakukan sosialisasi lebih intensif mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor, khususnya kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini dapat dilakukan melalui media sosial, video tutorial di ruang tunggu, atau pendampingan digital secara langsung.
2. Penulis menyarankan untuk penambahan staf di loket *customer service*, mengingat jumlah petugas saat ini tidak sebanding dengan volume pemohon, terutama pada jam sibuk. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang dan menurunnya efisiensi pelayanan. Dengan menambah 1–2 orang staf, proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, beban kerja lebih

seimbang, dan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Penambahan ini dapat dilakukan secara permanen maupun melalui rotasi internal.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

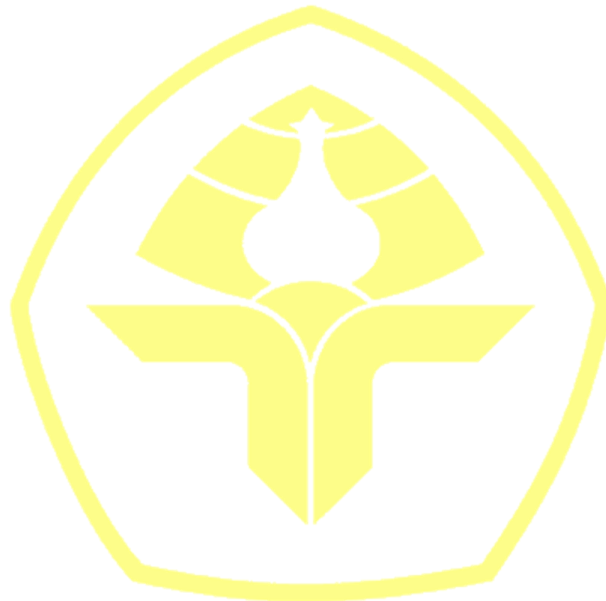
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 2999–3007.
- Anandana, I. P., Guna, A., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2024). *PERANAN RESEPSIONIS DEPARTEMEN SPA & WELLBEING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WELLBEING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN*.
- Apriani, T. T., & Aravik, H. (2025). Peningkatan Kualitas Layanan Bagi Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 1–18.
- Aulia Sari, P., Inti Suryani, E., & Yonnawati, Y. (2025). Peran Pemerintah Pekon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Governance*, 13(1), 32–48. <https://doi.org/10.33558/governance.v13i1.10511>
- Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 7(1), 102–107.
- Burhanuddin, I., & Sukirman, S. (2024). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Augmented Reality untuk Meningkatkan Pemahaman Flowchart. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(1), 479–488.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *No Title 済無No Title No Title No Title*.
- Cucun Supredi, Indra Kertati, & Kunawi. (2023). Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(1), 26–41. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i1.45>
- Dewi Amelia Lestari. (2022). Tinjauan Job Description Staff Customer Service Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Di Pt Rosalia Indah Tour & Travel Slamet Riyadi. *NAWASENA : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i2.333>
- Dwi Poetra, R. (2020). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2020/B.131.20.0230/B.131.20.0230-05-BAB-II-20231227100129.pdf>
- Hendarwin, M. (2024). *Implementasi manajemen pelayanan prima ibadah umrah pada Pt, Dna Tour and Travel Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung)*. 15(1), 37–48.

- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Kus Indrani Listyoningrum, Danise Yunaini Fenida, & Nurhasan Hamidi. (2023). Inovasi Berkelanjutan dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart untuk Mengoptimalkan Nilai Limbah Perusahaan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 100–112. <https://doi.org/10.47861/jipm-nalanda.v1i4.552>
- Kusuma, U., & Surakarta, H. (2025). PERAN LURAH SEBAGAI PARALEGAL JUSTICE DALAM PENDAMPINGAN HUKUM. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(9), 58–63.
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Dalam Perusahaan. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1567–1581.
- Nandy. (2021). Mengenal Customer: Pengertian, Jenis, Karakteristik, & Cara Menghadapi. *Gramedia Blog*. <https://www.gramedia.com/literasi/customer-adalah/>
- Olivia, Rezeki, S., & Gultom, P. (2023). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa pada CV Indo Prima Medan*. 336–342.
- Pandawangi.S. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.
- Pipit Mulyah, D. A. (2020). Metode penelitian, Jenis Penelitian. *Journal GEEJ*, 7(2).
- Primadi, A., Tohir, M., & Asmoro, M. J. K. (2024). Analisis Strategi Manajemen Pergudangan pada Pengiriman Barang dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 40–48.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Raharusun, A., PARAMESWARI., Tabelessy, W., M.Pelupessy, M., & Syam, J. (2024). *PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMARET CABANG GUNUNG MALINTANG KOTA AMBON*. 1(1).
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>

- Robby Lianto, E. T. D. F. B. A. T. A. P. (2024). Peran chatbot artificial Intelligence dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 15(1), 20. <https://doi.org/10.31602/tji.v15i1.13220>
- Romzi, M., Ansori, A., Noviyanti, S. F., & Salas, M. kamil. (2024). Struktur Dan Sistem Organisasi Pendidikan Islam Yang Dinamis. *Ma'arif Journal of Education, Madrasah Innovation and Aswaja Studies*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.69966/mjemias.v3i1.46>
- Salsabilah Putri, I. D. P. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda*. 10(1), 73–85.
- Selfiana, S., & Azuma, N. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Jakasetia Kota Bekasi (Studi Ciri Pelayanan Prima). *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 7(1), 41–70. <https://doi.org/10.36914/jak.v7i1.730>
- Setiaji, H., & Siti, S. (2024). **PENTINGNYA PERAN ORANG TUA DALAM MEMBENTUK KARAKTER SISWA**. 4(April), 147–164.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sulistiyowati. (2022). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Mandiri Kcp Universitas Jember*.
- Syukran, M. (2022). Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume IX Nomor 1, 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia, IX*, 95–103.
- Telkom, U. (2024). *ISSN 2356-3966 E-ISSN: 2621-2331 N.K.K.Baladhika, Syahputra. Pengaruh Customer ....* 11(1), 362–376.
- Tempo.com. (2025, January 30). *Pengertian Customer, Jenis, Ciri-Ciri dan Cara Menghadapi*. <https://www.tempo.co/ekonomi/pengertian-customer-jenis-ciri-ciri-dan-cara-menghadapi-1200421>
- Theodora, H. (2023). **STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT . TELKOM INDONESIA CABANG**. <http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/445/10/SKRIPSI.pdf>
- Ulandia, S. (2025). **PENGARUH DISIPLIN, MOTIVASI DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN PUSKESMAS TAPAN PESISIR SELATAN**. 4(1), 1–23.
- USM.ac, I. (2020). *B.131.20.0197-05-Bab-Ii-20231227021958*. 2014, 11–39. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2020/B.131.20.0197/B.131.20.0197-05-BAB-II-20231227021958.pdf>

Wahyuni, A., Hendriyani, M., & Nurhasanah, I. (2022). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK. CAPEM PAMULANG TANGERANG SELATAN. *REMITTANCE JURNAL AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 3, 17–26.

Zafirahana, M. R. (2021). Kajian Musikalisasi Puisi “Sang Guru” Karya Panji Sakti (Diambil Dari Puisi Karya Nurlaelan Puji Jagad Dan Diaransemen Oleh Dorry Windhu Sanjaya). *Perpustakaan.Upi.Edu; Repository.Upi.Edu*, 1–12. file:///C:/Users/Rudi Rivalzi/OneDrive/Documents/SEMESTER 6/MK METODOLOGI PENELITIAN/kualitatif.pdf



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI