

**MEKANISME PERMOHONAN PASPOR MENGGUNAKAN
PELAYANAN SISTEM PERCEPATAN PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN
IMIGRASI (TPI) NGURAH RAI BALI**



**Oleh
Ni Kadek Nila Putri
NIM 2215713133**

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

**MEKANISME PERMOHONAN PASPOR MENGGUNAKAN
PELAYANAN SISTEM PERCEPATAN PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN
IMIGRASI (TPI) NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Nila Putri
NIM 2215713133**

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

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Mekanisme Permohonan Paspor Menggunakan Sistem Percepatan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”**. Tujuan penyusunan Tugas Akhir ini untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga Program Studi Adminitrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Bersama ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan terhadap penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
4. Ibu Ni Ketut Suciani, SS, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis selama melakukan penyusunan Tugas Akhir Ini sehingga penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

5. Bapak I Gusti Ketut Gede S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis selama melakukan penyusunan Tugas Akhir Ini sehingga penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik..
6. Bapak Tris Peres Lolon, S.H.,M.M. selaku Kepala Bidang Seksi Dokumen Perjalan Kantor Imigrasi Ngurah Rai Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dan Seluruh staff karyawan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan dan semangat selama melakukan penelitian.
7. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat , motivasi kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini..
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis tidak bisa disebutkan satu-persatu atas bantuan saran yang diberikan sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat membantu para pembaca khususnya bagi mahasiswa akhir sebagai referensi maupun pedoman. Penulis sangat mengharapkan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Badung, 5 Agustus 2025



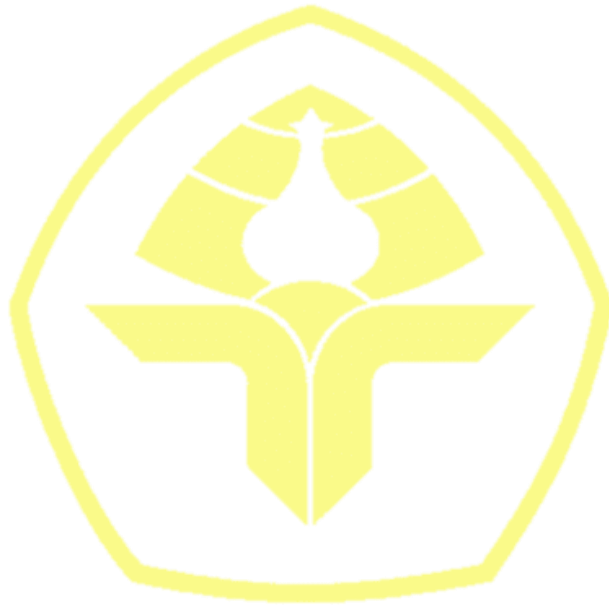
Ni Kadek Nila Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	ii
PRAKATA.....	iiv
DAFTAR ISI	ivi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Mahasiswa	7
2. Bagi Politeknik Negeri Bali.....	8
3. Bagi Perusahaan.....	8
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian	8
3. Data Penelitian	8
4. Metode Analisis Data	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Customer Service.....	12

1. Definisi Customer Service.....	12
B. Pelayanan.....	12
1. Definisi Pelayanan	12
2. Jenis-jenis Pelayanan	13
3. Karakteristik Pelayanan	14
C. Mekanisme	16
1. Pengertian Mekanisme	16
2. Manfaat Mekanisme.....	16
D. Sistem Percepatan	17
E. Paspor.....	18
1. Pengertian paspor.....	18
2. Jenis – Jenis Paspor	18
3. Biaya Pembuatan Paspor	20
F. Flowchart.....	21
1. Pengertian Flowchart	21
2. Simbol – Simbol Flowchart	21
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	25
A.Sejarah Perusahaan	25
B. Bidang Usaha	30
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Kebijakan Perusahaan	47
B. Analisis Dan Interpretasi Data	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Sistem Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	3
Tabel 2.1 Simbol-simbol dalam Flowchart.....	22



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pendaftaran Akun	52
Gambar 2 Pengajuan dan Memilih permohonan paspor percepatan.....	53
Gambar 3 Kuisioner Layanan Permohon.....	54
Gambar 4 Unggah Dokumen	54
Gambar 5 Data tambahan dan simpan data.....	55
Gambar 6 Tanggal Kedatangan.....	56
Gambar 7 Pembayaran.....	57
gambar 8 Flowchart Pendaftaran Paspor Percepatan melalui aplikasi M-Paspor.....	58
gambar 9 Flowchart Pendaftaran paspor percepatan melalui proses Walk In.....	64

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2: Hasil Wawancara

Lampiran 3: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4: Dokumentasi Pemohon Melakukan Wawancara dengan petugas Dokumen Perjalanan

Lampiran 5: Bukti Pengantar Pembayaran

Lampiran 6: Dokumentasi Pemohon Dengan Cara Walk-In

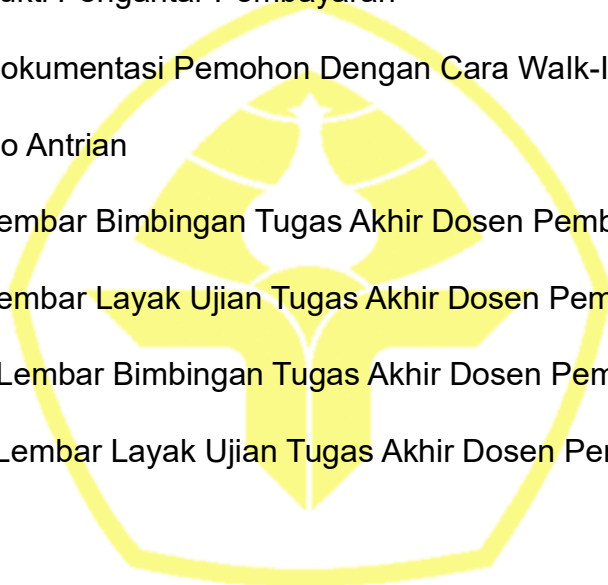
Lampiran 7: No Antrian

Lampiran 8: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

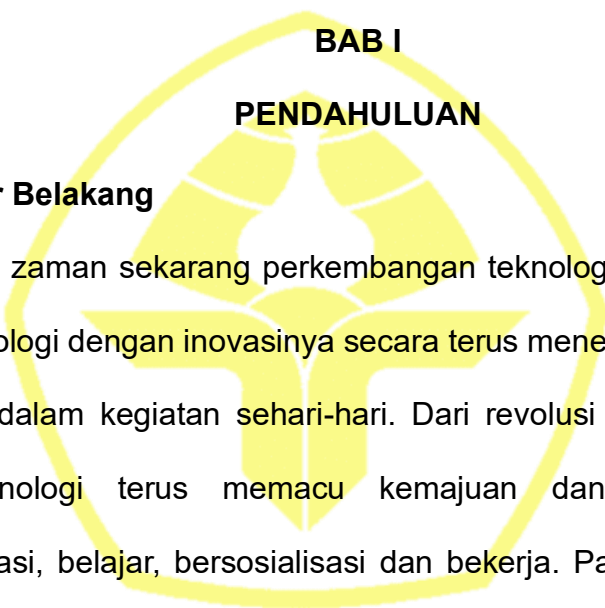
Lampiran 9: Lembar Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 10: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 11: Lembar Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

The logo of Politeknik Negeri Bali is a yellow circular emblem with a stylized five-petaled flower or star shape in the center. The petals are arranged symmetrically, with one pointing upwards and four pointing outwards at angles. The background of the logo is a lighter yellow, and the entire emblem is set against a white background.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang perkembangan teknologi telah berkembang pesat. Teknologi dengan inovasinya secara terus menerus telah membawa perubahan dalam kegiatan sehari-hari. Dari revolusi industri hingga era digital, teknologi terus memacu kemajuan dan mengubah cara berkomunikasi, belajar, bersosialisasi dan bekerja. Pada era digital yang beranjak sangat cepat seperti saat ini, kecepatan dan kenyamanan telah menjadi landasan yang utama bagi pengalaman customer dalam memilih menggunakan layanan. Pengaruhnya dalam dunia kerja karena begitu banyak perusahaan dan kantor yang terus mengembangkan teknologi dan sistem layanan untuk memberikan layanan yang lebih cepat dapat meningkatkan efisien dan kepuasan customer.

Oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang baik dan benar, dengan tenaga yang baik untuk mengoperasikan bidang tersebut, dalam menggunakan teknologi dan sistem pelayanan dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat waktu. Penggunaan teknologi di dalam dunia

kerja sangat membantu misalnya seperti dalam pelayanan imigrasi karena Indonesia merupakan negara yang mempunyai keunikan yang mendorong wisatawan ke Indonesia dan Indonesia memiliki banyak masyarakat. Dari sebagian mereka pasti memiliki kepentingan untuk berbisnis maupun liburan ke mancanegara. Karena itu bisa dilihat bahwa keluar masuknya seseorang dari sesuatu negara pasti akan memerlukan pelayanan imigrasi yang tentu harus mementingkan sistem layanan yang membuat lebih cepat demi peningkatan efisien dan kepuasan customer. Pelayanan keimigrasian sangat penting bagi pemohon yang akan melakukan pengurusan berkaitan dengan dokumen perjalanan serta izin tinggal keimigrasian.

Menurut Edwinarta (2020:42), pelayanan keimigrasian merupakan kegiatan yang dilaksanakan di daerah memiliki kebijakan-kebijakan yang telah dibentuk oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Maka dari itu, segala kegiatan yang dilaksanakan di daerah memiliki kebijakan-kebijakan yang telah dibentuk oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Setiap pelayanan memiliki tugas sesuai dengan jabatan atau keahlian.

Waruwu (2016:44), menegaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Pelayanan adalah sebuah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar untuk warga negara. Pemerintah memiliki peran untuk menjadi *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut

menyediakan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintah yang kini semakin ditekankan masyarakat adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Imigrasi dalam menjalankan tugas pelayanan publik menyediakan fasilitas layanan salah satunya adalah layanan permohonan paspor *by system* yang disebut dengan percepatan yaitu adalah pelayanan permohonan paspor yang diproses lebih cepat dari pada paspor biasa. Paspor percepatan juga dikenal sebagai paspor kilat. Hal ini erat kaitannya dengan bidang imigrasi merupakan lembaga pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berikut tabel jumlah permohonan paspor dengan sistem percepatan periode Januari sampai Desember 2024 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Pelayanan Sistem Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi
Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
Periode Januari - Desember 2024

NO	BULAN	JUMLAH
1	Januari	229
2	Februari	214
3	Maret	303
4	April	230
5	Mei	226
6	Juni	118
7	Juli	127
8	Agustus	93
9	September	72
10	Oktober	140
11	November	109
12	Desember	204
Total		2065

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Berdasarkan tabel 1.1 diatas jumlah permohonan paspor dengan sistem percepatan menunjukan permohonan terbanyak terjadi pada bulan Maret sejumlah 303 dan jumlah terendah pada bulan September sejumlah 72. Rata rata jumlah paspor yang diselesaikan secara tuntas per bulan sejumlah 172 paspor atau 7-8 buah paspor per hari. Dengan asumsi (1 bulan 20 hari kerja).

Paspor merupakan salah satu dokumen penting yang wajib dimiliki oleh seseorang yang ingin berwisata maupun memiliki kepentingan bisnis mancanegara. Paspor merupakan surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang mengadakan perjalanan ke luar negeri. Paspor mencantumkan informasi pribadi pemegangnya, termasuk nama, tanggal lahir, foto dan informasi lainnya yang diperlukan oleh pihak imigrasi untuk memverifikasi identitas dan pemeriksaan status keimigrasian.

Salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh imigrasi adalah layanan permohonan paspor dengan sistem percepatan. Dengan sistem ini permohonan paspor menggunakan sistem pelayanan percepatan masyarakat mendapatkan paspor dalam waktu yang lebih singkat, misalnya dalam satu hari kerja, dengan membayar biaya tambahan sesuai peraturan yang berlaku. Hal ini diharapkan sebagai solusi bagi mereka yang memiliki kebutuhan mendesak tanpa harus mengalami keterlambatan.

Permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menerapkan mekanisme permohonan paspor menggunakan pelayanan sistem percepatan, mekanisme yang dibuat tersebut bersifat sistematis dan logis yaitu menjelaskan dari tahap awal sampai dengan tahap akhir penyelesaian pembuatan paspor dan menjelaskan biaya tambahan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mekanisme permohonan paspor dengan sistem percepatan melalui beberapa tahapan dimulai dengan Persiapan Dokumen, Pengajuan atau permohonan via aplikasi M-Paspor, Wawancara, Pembayaran dan Pengambilan Paspor.

Pegawai tidak perlu menghamburkan tenaga dalam penanganan percepatan paspor karena sudah jelas tahapannya sehingga waktu dan pikiran dapat bekerja lebih nyaman dan konsentrasi terhadap pekerjaan, selanjutnya hasil yang didapatkan pun akan sangat memuaskan dan maksimal. Mekanisme dibuat oleh pimpinan untuk melindungi unit kerja dari mempraktikan atau kesalahan administrasi lainnya sehingga akan mudah bagi bawahan nya untuk mengerjakan pekerjaan dengan tahap yang telah ditetapkan mulai dari langkah awal sampai penyelesaian secara urut. Dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur, diharapkan tidak lagi terjadi penyimpangan pekerjaan dan hambatan yang ada akan ditekan sekecil mungkin sehingga pekerjaan terselesaikan secara tepat sesuai jadwal yang ditentukan.

Adanya pelayanan menggunakan sistem percepatan, masyarakat dapat memilih opsi pembuatan paspor yang lebih cepat, seperti layanan

satu hari atau tiga hari kerja, dengan biaya tambahan sesuai ketentuan yang berlaku. Permasalahan yang terjadi yaitu ketika menggunakan sistem pelayanan percepatan karena kendala dari sistem sehingga jika sistem sedang terjadi kendala menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan paspor yang seharusnya cepat diproses dalam sistem percepatan petugas imigrasi melakukan helpdesk ke pusat untuk segera diperbaiki permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai dengan judul” **Mekanisme Permohonan Paspor Menggunakan Layanan Sistem Percepatan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai**”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah mekanisme permohonan paspor menggunakan pelayanan sistem percepatan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
2. Apa saja persyaratan dan dokumen yang harus dipenuhi dalam permohonan paspor dengan sistem layanan percepatan?

3. Apakah saja kendala dalam layanan permohonan paspor menggunakan layanan sistem percepatan dan bagaimana solusinya mengatasi kendala?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui mekanisme permohonan paspor menggunakan pelayanan sistem percepatan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
2. Untuk mengetahui persyaratan dan dokumen yang harus dipenuhi dalam permohonan paspor dengan layanan percepatan.
3. Untuk mengidentifikasi kendala dalam permohonan paspor menggunakan sistem percepatan mengklarifikasi solusi dengan pihak yang terkait

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa terkait tentang pelayanan secara umum.

- b. Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa terkait dengan mekanisme permohonan paspor menggunakan pelayanan sistem percepatan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
- c. Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan untuk Program Studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai pedoman dan tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenisnya kedepannya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan peningkatan pelayanan pada pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

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

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Mekanisme Permohonan Paspor Menggunakan Pelayanan Sistem Percepatan Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti yang akan dilakukan dengan metode kualitatif. Menurut Sugiyono 2018:26 penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata – kata dan bukan dalam bentuk angka. Data tersebut diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi dan wawancara.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian dimana data yang diperoleh tersebut dapat diolah kembali, contohnya hasil wawancara, tabel data jumlah pelayanan menggunakan sistem percepatan paspor serta dokumen lampiran.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang – orang yang melakukan penelitian

dari sumber – sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka dan data yang memiliki keterkaitan dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Ngurah Rai.

c. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sugiyono 2018:220 Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dalam hal ini pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap mekanisme pelayanan percepatan paspor. Kegiatan Observasi dilakukan pada bulan Agustus 2024 – Januari 2025.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono 2018:220 Wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan melakukan wawancara atau interview pihak terkait. Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan salah satu staf Dokumen Perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai terkait pelayanan percepatan paspor.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono 2018: 478 dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mendukung penelitian.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis dengan menguraikan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai Mekanisme Permohonan Paspor Menggunakan Pelayanan Sistem Percepatan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus (TPI) Ngurah Rai dapat disimpulkan:

1. Mekanisme pelayanan paspor dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pelayanan percepatan yaitu melalui M-Paspor dan yang kedua dengan cara pelayanan percepatan dengan cara Walk-In. Pelayanan percepatan merupakan salah satu pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai kepada pemohon yang ingin membuat paspor selesai pada hari yang sama pada saat melakukan pengajuan.

a. Mekanisme pelayanan percepatan melalui M-Paspor pemohon dapat *download* aplikasi M-Paspor di Playstore jika pemohon menggunakan

android dan pemohon yang menggunakan IOS dapat *download* di Appstore.

b.Mekanisme pelayanan percepatan dengan cara Walk-In pemohon dapat datang langsung ke *Customer Service* untuk mengambil antrian dan akan diberikan formulir permohonan paspor dan surat pernyataan bermaterai kemudian akan melakukan proses pemeriksaan berkas oleh petugas loket dan akan dilanjutkan dengan proses wawancara dan biometrik (foto dan sidik jari) oleh petugas dokumen perjalanan. Setelah proses wawancara dan biometrik (foto dan sidik jari) selesai akan dilanjutkan dengan pembayaran paspor. Paspor dapat diambil pada hari pada hari yang sama saat melakukan pengajuan.

2. Permohonan paspor percepatan memiliki persyaratan dokumen yang berbeda sesuai dengan kategori pemohon.

a. Paspor Baru persyaratan dokumen yang diperlukan yaitu KTP, KK, Ijazah atau akta kelahiran, surat baptis, surat keterangan domisili dan Formulir permohonan paspor diisi lengkap.

b. Paspor Penggantian persyaratan dokumen yang diperlukan yaitu paspor lama, KTP, surat keterangan kehilangan kepolisian jika paspor hilang.

c. Permohonan anak-anak persyaratan dokumen yang diperlukan yaitu akta kelahiran anak, kartu keluarga, KTP kedua orang tua, izin tinggal orang tua untuk anak dari perkawinan campuran, akta perkawinan orang tua, surat pernyataan orang tua, akta cerai orang tua bagi anak di bawah

umur serta surat keputusan pengadilan tentang hak asuh anak, paspor lama bagi yang sudah memiliki, melampirkan sertifikat anak berkewenegaraan ganda bagi anak kawin campur.

d. Persyaratan tambahan untuk pelaut melampirkan dokumen surat pengantar dari perusahaan pelayaran bagi pelaut serta buku pelaut yang masih berlaku. Persyaratan tambahan untuk pemohon yang melakukan haji atau umroh melampirkan surat pengantar dari biro perjalanan dan persyaratan tambahan dokumen bagi pemohon yang akan magang dan kontrak kerja harus melampirkan dokumen kontrak kerja, surat pengantar dari perusahaan penyalur tenaga kerja, surat pengantar dari lpk dan kontrak magang.

3. Dalam melakukan permohonan paspor menggunakan pelayanan sistem percepatan ditemukan beberapa kendala dan kendala yang terjadi sudah ditemukan solusinya.

a. Terjadinya keterbatasan kuota pemohon keterbatasan kuota harian karena banyak yang ingin menggunakan pelayanan percepatan tetapi kuota harian dibatasi sehingga kuota cepat habis.

Solusi yang diberikan pemohon harus sering memantau aplikasi imigrasi M-Paspor dengan rutin supaya mendapatkan kuota tanggal yang pemohon inginkan.

b. Terjadi ketidaklengkapan dokumen pemohon tidak lengkap atau tidak membawa dokumen asli.

Solusi yang diberikan pemohon bisa membawa dokumen pendukung lainnya seperti ijazah, akta baptis.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan interpretasi data pada bab sebelumnya berikut adalah saran yang penulis berikan:

1. Meningkatkan program sosialisasi terkait permohonan paspor percepatan serta meningkatkan kegiatan evaluasi berkala terkait dengan Mekanisme Permohonan Paspor Percepatan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dengan cara menyediakan QR code di kantor untuk survei kepuasan penggunaan layanan percepatan serta pemohon bisa melakukan penilaian kinerja layanan lewat Google review atau lewat polling instagram.
2. Meningkatkan himbauan dalam bentuk kegiatan sosialisasi seperti melakukan sosialisasi ke kampus dan himbauan melalui media sosial instagram persyaratan dokumen paspor percepatan sebelum melakukan permohonan paspor percepatan disarankan untuk memeriksa persyaratan dokumen terlebih dahulu agar tidak terjadi ketidaklengkapan dokumen , pemohon bisa membawa dokumen asli dan fotokopi.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A., Badu, A. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Ediwinarta, B. 2020. *Evaluasi Pelayanan Keimigrasian di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Imigrasi Nusantara
- Galileo, A. 2018. *Pengantar Ilmu Mekanisme*. Jakarta: Penerbit Mekanik Press
- Kasmir. 2018. *Etika Pelayanan Prima*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Biaya Paspur Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai" <https://ngurahrai.imigrasi.go.id/web/biaya-keimigrasian/> (Diakses 23 Februari 2025)
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Sistem Percepatan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai" <https://ngurahrai.imigrasi.go.id/web/layanan-percepatan-paspor-sehari-jadi-pilihan-layanan-keimigrasian-yang-sah-dan-legal/> (Diakses 28 April 2025)
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai" <https://ngurahrai.imigrasi.go.id/web/sejarah-imigrasi/> (Diakses 28 Februari 2025)
- Kuraesin, A. 2015. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai" <https://ngurahrai.imigrasi.go.id/web/struktur-organisasi/> (Diakses 3 Maret 2025)

Mahmud. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta:

Pustaka Belajar

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. 2020. *Pekerjaan Sosial di Dunia yang Berubah: Presepektif Global, Regional, dan Lokal*. Bandung: Refika Aditama

Wibanto, H. 2017. *Alogoritma dan Pemrograman*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Wisnu. 2019. *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Mitra Cendekia