

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Nanda Sukmawati

NIM 2215713091

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

2025

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Nanda Sukmawati

NIM 2215713091

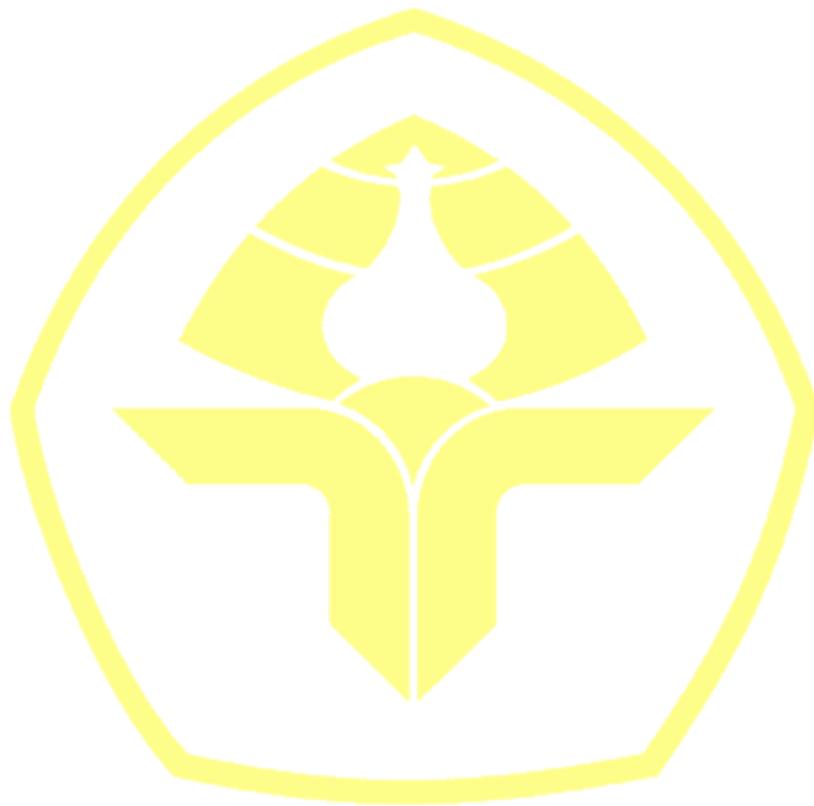
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2025

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Manajemen Pelayanan.....	17
B. Prosedur.....	18
C. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	22
D. <i>Flowchart</i>	25
E. Paspor.....	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha.....	36
1. Bidang Tata Usaha	36
2. Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian	37
3. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	39
4. Bidang Intelijen dan Penindakan keimigrasian	41
5. Bidang Tempat Pemeriksaan Imigrasi	42
C. Struktur Organisasi	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51

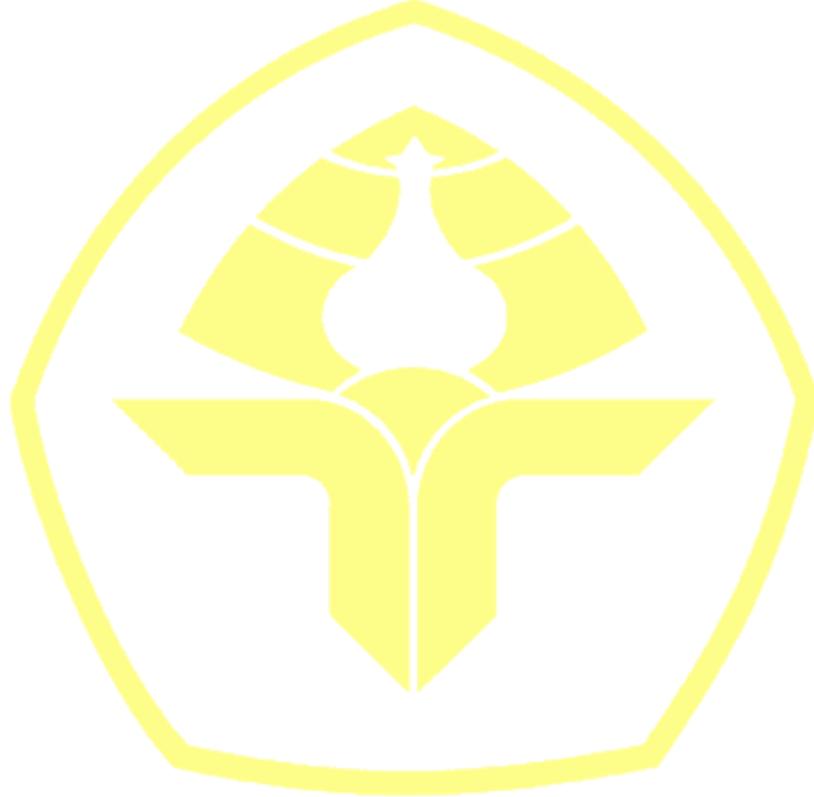
A. Kebijakan Perusahaan	51
B. Analisis dan Interpretasi Data	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penggantian Paspor Rusak dan Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Periode Tahun 2022 – 2024	5
Tabel 2.1 Simbol – Simbol <i>Flowchart</i>	26



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Imigrasi	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	45
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Penggantian Paspor Rusak Dan Hilang	64
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengajuan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) Di KBRI atau KJRI.....	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Paspor Rusak	77
Lampiran 2 Poster Persyaratan Penggantian Paspor Rusak dan Hilang .	78
Lampiran 3 Poster Alur Penggantian Paspor Rusak Dan Hilang	79
Lampiran 4 Surat Pernyataan	80
Lampiran 5 Surat Laporan Kehilangan Dari Kepolisian	81
Lampiran 6 Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Paspor Rusak	82
Lampiran 7 Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Paspor Hilang	83
Lampiran 8 Berita Acara Pendapat (BAPen) Paspor Rusak	84
Lampiran 9 Berita Acara Pendapat (BAPen) Paspor Hilang	85
Lampiran 10 Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Imigrasi Tentang Paspor Rusak	86
Lampiran 11 Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Imigrasi Tentang Paspor Hilang	88
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara	89
Lampiran 13 Daftar Pertanyaan Wawancara	90
Lampiran 14 Hasil Wawancara	91
Lampiran 15 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1	102
Lampiran 16 Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1.....	103
Lampiran 17 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	104
Lampiran 18 Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2.....	105

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan memiliki tanggung jawab utama yang esensial bagi aparatur sipil negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai service provider (penyedia jasa) untuk masyarakat, pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi dikarenakan salah satu peran pemerintah yang kini semakin mendapat perhatian masyarakat adalah pelayanan umum yang dilaksanakan oleh

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

lembaga-lembaga pemerintah yang mengatur tentang pelayanan publik. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai merupakan salah satu instansi pemerintah yang 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 rusak dan hilang), pengajuan dan perpanjangan izin tinggal terbatas, pengajuan dan perpanjangan izin tinggal tetap, pengajuan dan perpanjangan izin tinggal kunjungan, mutasi paspor, mutasi alamat, serta *exit permit only* (EPO).

Salah satu syarat untuk melakukan perjalanan keluar negeri yaitu seseorang wajib membawa dokumen penting yakni paspor. Sebelum melakukan perjalanan, pastikan kita mengetahui bahwa paspor merupakan dokumen resmi yang berfungsi sebagai identitas atau data diri agar bisa melakukan perjalanan ke manca negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2023), 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. Paspor secara umum dibedakan menjadi 2, yaitu paspor biasa dan paspor elektronik atau biasa disebut dengan 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.

Mengetahui pentingnya dokumen paspor tersebut maka harus disimpan dan dijaga dengan baik, agar tidak terjadi kerusakan fisik apalagi kehilangan jika tidak dijaga dan disimpan dengan baik. Paspor harus selalu di cek secara berkala untuk mengetahui kelayakan fisik paspor dan masa aktif paspor. Karena paspor memiliki masa aktif atau masa tenggang dari awal pembuatan paspor tersebut. Dan masa aktif paspor sudah dikategorikan berdasarkan jenis masa berlaku paspor. Paspor sangat penting sebagai identitas atau data diri selama melakukan perjalanan ke negara luar, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti diduga melakukan perjalanan illegal dan tindak kejahatan seperti terorisme di negara asing. Karena sulitnya mengurus pembuatan paspor jika sampai terjadi kerusakan ataupun kehilangan paspor, serta membutuhkan waktu, tenaga dan biaya untuk mengurus paspor tersebut. Maka dari itu masyarakat harus teliti dan bijak dalam menjaga paspor.

Paspor adalah dokumen penting bagi seseorang yang ingin melakukan perjalanan ke luar negeri. Pemerintah di negara tujuan akan memverifikasi identitas dan kewarganegaraan setiap individu melalui paspor tersebut. Otoritas negara asing memberikan jaminan keamanan dan perlindungan bagi pemegang paspor saat berada di negara mereka. Biasanya, calon pelancong harus menunjukkan paspor mereka beberapa kali saat terbang dengan pesawat, atau saat melintasi perbatasan jika menggunakan transportasi darat. Oleh karena itu, kerusakan fisik atau kehilangan paspor dapat menyebabkan pembatalan seluruh rencana perjalanan wisata karena kurangnya dokumen yang diperlukan.

Dilihat dari data pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, terlihat bahwa jumlah permohonan yang paling banyak adalah keperluan untuk pembuatan paspor Republik Indonesia. Pada data tersebut, sebagian data yang masuk yaitu mengenai penggantian paspor rusak dan hilang, hal tersebut menjadi perhatian penting bagi seluruh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai untuk dapat mengantisipasinya dengan baik.

Jumlah penggantian paspor rusak dari tahun 2022 ke 2023 meningkat cukup drastis dan mulai menurun pada tahun 2024. Tetapi berbeda dengan jumlah penggantian paspor hilang, jumlah penggantian paspor hilang dari tahun 2022 sampai dengan tahun

2024 terus meningkat secara signifikan. Berikut data jumlah penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai periode Januari 2022 – Desember 2024.

Tabel 1.1 Jumlah Penggantian Paspor Rusak dan Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Periode Tahun 2022-2024

Jumlah Penggantian Paspor Rusak dan Hilang			
No	Tahun	Jumlah Paspor Rusak	Jumlah Paspor Hilang
1	2022	56	216
2	2023	88	320
3	2024	77	352

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Dapat kita lihat dari data jumlah penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai tersebut, terdapat data penggantian paspor rusak periode tahun 2022 sebanyak 56, tahun 2023 sebanyak 88 dan tahun 2024 sebanyak 77. Sedangkan data penggantian paspor hilang cukup tinggi yaitu pada periode tahun 2022 ada sebanyak 216, tahun 2023 sebanyak 320 dan pada tahun 2024 paling tinggi yaitu sebanyak 352. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah data penggantian paspor yang rusak dan hilang memang cukup tinggi, sering kali disebabkan oleh kecerobohan pemiliknya. Paspor adalah dokumen yang sangat penting dan diperlukan saat kita melakukan perjalanan ke luar negeri. Namun, masih banyak masyarakat yang

kurang memahami proses pengurusan dokumen perjalanan ini, serta minimnya informasi yang disebarakan mengenai prosedur atau langkah-langkah dalam membuat dokumen perjalanan Republik Indonesia.

Dari penjabaran data di atas, terlihat masih banyak masyarakat yang ceroboh dalam menjaga paspor mereka sendiri. Terjadinya kerusakan atau bahkan hilangnya Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yakni paspor adalah sesuatu yang ditakuti oleh masyarakat, mengingat masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui informasi mengenai alur penggantian paspor rusak maupun hilang. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yakni paspor harus disimpan dengan baik dan dihindari dari kerusakan maupun kehilangan, karena jikalau sampai terjadi kerusakan atau bahkan kehilangan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) akan mendapat konsekuensi yang sangat besar.

Beberapa masyarakat masih belum mengetahui mengenai apa saja ciri-ciri dari kerusakan paspor. Menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014, paspor dikatakan rusak apabila kondisinya membuat keterangan di dalamnya menjadi tidak jelas atau memberi kesan yang tidak pantas sebagai dokumen resmi. Umumnya paspor rusak tidak memiliki kategori kerusakan. Paspor dikatakan rusak apabila paspor tersebut mempengaruhi keabsahan hukum serta fungsi utama dari paspor tersebut. Adapun ciri-ciri dari

paspor rusak yaitu sampul paspor mengelupas, banyak halaman sobek, terdapat coretan, stemple atau visa sedikit pudar, chip untuk e-paspor tidak bisa dipindai, paspor basah dan paspor terbakar. Jika paspor sudah mengalami ciri-ciri tersebut, maka harus segera diganti.

Selain permasalahan paspor yang rusak, kehilangan paspor juga menjadi suatu masalah yang banyak terjadi. Jika paspor sampai hilang, untuk mengurus penggantian paspor baru diperlukan persyaratan tambahan yakni surat laporan kehilangan dari kepolisian setempat. Tentunya jika paspor sampai hilang, harus segera diurus untuk mendapatkan penggantian paspor baru. Pada saat mengurus penggantian paspor baru karena hilang, masyarakat akan ditanya dimana lokasi hilangnya paspor tersebut serta bagaimana kronologi paspor tersebut bisa sampai hilang. Jika ditemukan indikasi kecerobohan dari pemilik paspor itu sendiri, maka penggantian ke paspor baru akan dikenakan denda. Tetapi jika alasan hilangnya paspor dikarenakan bencana alam seperti banjir, kebakaran dan bencana alam lainnya maka pemilik paspor tidak dikenakan denda dan hanya membayar biaya paspor baru, tetapi harus melengkapi persyaratan yaitu surat dari kelurahan yang menyatakan memang benar mengalami keadaan kahar.

Dalam hal ini, masyarakat juga masih kurang mengetahui konsekuensi apa saja yang akan terjadi apabila paspor mereka

sampai mengalami kerusakan maupun kehilangan. Konsekuensi dari rusak dan hilangnya paspor akan merugikan pemilik dari paspor itu sendiri. Salah satu konsekuensi yang akan di dapat jikalau sampai terjadi kerusakan atau kehilangan paspor yaitu penundaaan atau pembatalan perjalanan wisata ke negara luar, waktu dan proses penggantian yang lama serta dikenakan denda atau biaya yang cukup besar. Denda untuk pergantian paspor yang rusak yaitu sebesar Rp. 500.000, sedangkan jika paspor hilang akan dikenakan denda lebih besar yakni sejumlah Rp. 1.000.000. Tetapi jika kerusakan atau kehilangan paspor terjadi dikarenakan musibah bencana alam seperti banjir, kebakaran atau gempa bumi, maka tidak akan dikenakan denda. Selain denda, juga akan dikenakan biaya untuk pembuatan paspor baru. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, adapun biaya yang dikenakan dalam pembuatan paspor tahun 2025, yaitu pembuatan paspor biasa non-elektronik untuk masa berlaku 5 tahun akan dikenakan biaya sebesar Rp. 350.000, sedangkan pembuatan paspor biasa non-elektronik untuk masa masa berlaku 10 tahun akan dikenakan biaya sebesar Rp. 650.000. Namun mulai tanggal 1 Desember 2024, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sudah memberhentikan pembuatan paspor non-elektronik dan hanya menerbitkan paspor elektronik saja. Dan jika ingin melakukan

pergantian paspor dengan paspor elektronik akan dikenakan tarif yang berbeda. Untuk pembuatan paspor elektronik dengan masa berlaku 5 tahun akan dikenakan biaya sebesar Rp. 650.000, sedangkan untuk pembuatan paspor elektronik dengan masa berlaku 10 tahun akan dikenakan biaya yang lebih besar yakni sebesar Rp. 950.000. Dilihat dari nominal tersebut, dapat dinyatakan bahwa jika paspor sampai rusak dan hilang maka akan diperlukan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, masyarakat harus lebih berhati – hati lagi dalam menjaga paspor atau dokumen perjalanan mereka.

Dilihat dari penjelasan diatas, permasalahan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu masalah mengenai masyarakat yang mengalami kerusakan dan kehilangan paspor, serta kurangnya informasi yang diketahui oleh masyarakat mengenai penggantian paspor rusak maupun hilang. Mengingat salah satu tugas dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu untuk memberikan pelayanan mengenai pembuatan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) dan dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang alur dari penggantian paspor rusak dan paspor hilang. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir ini:

“Prosedur Penggantian Paspor Rusak Dan Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengangkat pokok masalah, yaitu:

1. Bagaimana prosedur penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam menangani penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis prosedur penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
2. Untuk menganalisis kendala dan solusi dalam menangani penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. 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 peneliti harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis, 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 memberikan informasi mengenai prosedur penggantian paspor rusak dan hilang berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek pada Jurusan Administrasi Bisnis, 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 Rusak Dan Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Data Kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang tidak berupa angka atau numerik, melainkan berupa deskripsi atau interpretasi. Data kualitatif merupakan data yang dapat diamati dan dicatat, serta dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan metode serupa. Data Kualitatif menurut Sugiyono (2016: 14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

Data kualitatif pada penelitian ini yaitu data yang berupa keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas, serta informasi-informasi yang berkaitan dengan prosedur penggantian paspor rusak dan hilang.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2022:213), data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan karyawan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang menangani paspor rusak dan hilang.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan oleh peneliti yaitu berupa dokumen-dokumen mengenai Prosedur Penggantian Paspor Rusak Dan Hilang yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Pengamatan (Observasi)

Menurut Morissan (2017:143) mengemukakan bahwa, Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini, pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis. Pengamatan (observasi) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Pelayanan Penggantian Paspor Rusak dan Hilang di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dan untuk mendapatkan data melalui kegiatan dengan cara melihat, mendengar dan penginderaan lainnya.

2) Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (2018:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah

respondennya sedikit/kecil. Menurut Saroso (2017:47) wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Wawancara digunakan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan data-data primer. Wawancara dilakukan peneliti dengan alasan agar peneliti mampu mengajukan pertanyaan dengan bertatap muka langsung pada partisipan. Dengan penggunaan teknik wawancara, partisipan juga lebih bisa menyampaikan informasi secara langsung sehingga peneliti mampu mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada partisipan.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi

atau wawancara akan lebih dapat dipercaya. 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. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Kim, Sefcik & Bradway (2017) mendefinisikan penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode yang menjawab pertanyaan siapa, apa, dan di mana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi dengan data langsung dari instrumen informan. Metode analisis data deskriptif kualitatif digunakan dengan memaparkan hal yang di dapat pada saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung melalui pengamatan lapangan, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi dan lainnya mengenai Prosedur Penggantian Paspur Rusak Dan Hilang Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV mengenai prosedur penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur penggantian paspor rusak dan hilang di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sudah berjalan dengan baik dan terstruktur, dimulai dari pemohon datang ke kantor imigrasi, kemudian proses pemeriksaan, pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan Berita Acara Pendapat (BAPen), hingga penerbitan Surat Keputusan (SK), wawancara, pengambilan data biometrik, pembayaran billing, dan pengambilan paspor baru.
2. Kendala yang sering terjadi yaitu ketidaklengkapan dokumen seperti surat domisili dan halaman depan biodata paspor yang hilang. Solusi dari kendala tersebut yaitu pemohon diberikan waktu 30 hari untuk melengkapi persyaratan, serta membantu mencarikan arsip paspor lama jika sebelumnya terbitan dari

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Jika tidak, pemohon akan diarahkan ke kantor imigrasi penerbit awal.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Pihak perusahaan bisa meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur penggantian paspor rusak dan hilang melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok.
2. Pihak perusahaan agar memberikan informasi lebih lengkap dan jelas mengenai persyaratan serta alur dari penggantian paspor rusak dan hilang, misalnya menempelkan poster di pintu masuk atau area *customer service*.

Maka dari itu saya berkontribusi untuk membuat poster tentang persyaratan dan alur dari penggantian paspor rusak dan hilang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, guna memaksimalkan informasi kepada masyarakat.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarilanti, A., & Nafiah, M. I. D. (2023). Perancangan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas layanan pada kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.1964>
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (n.d.). *Paspor Republik Indonesia*. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Diakses dari 26 Februari 2025 dari <https://www.imigrasi.go.id/id/paspor/>
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Peayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481>
- Hamdi, S., Efendi, S., Rahma, I., Anisah, A., Elita, A. D., Rahmawati, R., Widyana, W., Munirullah, A., & Rahmawati, O. (2024). Standar operasional prosedur pelayanan mediasi di Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue. *Egawi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 1-5. <https://doi.org/10.23960/begawi.v2i1.29>
- Hanief, Sofwan. (2020). Perancangan Aplikasi Rekapitulasi Absensi Siswa Menggunakan Java Netbeans. *SMK Pembangunan Bukittinggi. Semantic Scholar*. 2(4), 693-702
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi ke-5). (2023). Diakses 25 Februari 2025 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*. Diakses 26 Februari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/133335/permenkumham-no-8-tahun-2014>
- Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2017). *Characteristics of qualitative descriptive studies: A systematic review*. *Research in Nursing & Health*, 40(1), 23–42. <https://doi.org/10.1002/nur.21768>
- Lasiro, M., Rorong, A., & Tampongangoy, D. (2019). The Effectiveness of The Supervisory Function of The Implementation Procedures in North Sulawesi Province Regional Inspectorate. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(73). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/23576>

- Listyoningrum, K. I., Fenida, D. Y., & Hamidi, N. (2023). Inovasi Berkelanjutan Dalam Bisnis: Manfaatkan *Flowchart* Untuk Mengoptimalkan Nilai Limbah Perusahaan. *JIPM: Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 100–112. <https://doi.org/10.47861/jipm-nalanda.v1i4.552>
- Mirawati, M., & Purnia, D. S. (2015). Pembangunan sistem informasi perpustakaan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Ciamis. *Jurnal Informatika*, 2(2). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/view/115/94>
- Morissan. (2017). *Metodologi Penelitian: Panduan bagi Mahasiswa Komunikasi dan Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nur'aini, F. (2020). *Standard Operating Procedure: Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis*. Yogyakarta: Quadrant.
- Nurdiansyah. (2019). *Manajemen administrasi perkantoran modern*. Sidoarjo: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Noviantoko, P. A. (2019). Paspor Indonesia Sebagai Tolak Ukur Kedaulatan Negara. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 2(1). <https://doi.org/10.52617/jikk.v2i1.66>
- Pasya, R. A., Rifa'i, M., & Azizah, D. N. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-KTP. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(12), 478–483. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6969480>
- Pemerintah Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian*. Diakses pada 26 Februari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/46601/uu-no-9-tahun-1992>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*. Diakses 25 Februari 2025 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/305293/pp-no-45-tahun-2024>
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: CV ALFABETA.
- Rusdiana, H. A., & Zaqiyah, Q. Y. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Penerbit Insan Komunika.
- Saroso, H. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Penelitian Komunikasi dan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setiawati, W. (2015). Penyusunan *Standard Operating Procedures (SOP)* pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya. *Agora*, 3(1), 514–522.
- Sitorus, L. (2015). *Algoritma dan Pemrograman*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Subandi, S., Rahmawati, E., & Inayati, H. (2025). Pemahaman Konseptual Tentang *Standard Operating Procedure (SOP)*: Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6). <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI