

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI**

NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Dea Oliviana Sari

NIM 2015713178

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI
NGURAH RAI**



Oleh

Ni Kadek Dea Oliviana Sari

NIM 2015713178

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 Kadek Dea Oliviana Sari

NIM : 2015713178

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan



Ni Kadek Dea Oliviana Sari

NIM. 2015713178

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI
NGURAH RAI**

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

**NI KADEK DEA OLIVIANA SARI
NIM 2015713178**

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum. NIP. 196312311989031023	
Dosen Penguji 1, I Made Sarjana, SE.,MM. NIP. 196012311988111001	
Dosen Penguji 2, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc.,Ph.D. NIP. 198104122005011001	

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2,



(Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si)
NIP 199206132019032023

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



(I Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA.,Ph.D.)
NIP-196409291990032003

Diketahui oleh,
Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis prodi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Proses penulisan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan berupa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghormatan, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom. selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi,M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

yang telah memberikan bimbingan selama berlangsungnya kegiatan PKL serta penyusunan laporan ini.

4. Bapak Drs.I.B Artha Adnyana,M,Hum dan Ibu Made Ayu Prita Utami.S.S.T.Ak,M.Si selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dorongan, dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini
5. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Pegawai Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas didikan, ajaran, dorongan dan bantuannya selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
6. Bapak Sutoyo,S.sos.,M.M selaku Kepala Tata Usaha Kantor Imigrasi dan Penanggungjawab selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
7. Bapak I Made Budhi Kurniawan,S.H. selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian
8. Bapak I Made Surya Dharma selaku pegawai dibagian *Customer Service* dan seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khsuus TPI Ngurah Rai yang telah membantu dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini
9. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dorongan moral maupun material selama penyusunan tugas akhir ini

10. Rekan-rekan seperjuangan penulis yaitu Ayu Ratna, Wulan, Cahyani, Laksmi, Ayu Sari, Diah, Widya, dan Wirasti yang sama-sama berjuang dan saling memberi motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir penulis
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	5
1. Lokasi Penelitian.....	5
2. Objek Penelitian.....	6
3. Data Penelitian	6
4. Teknik Analisis Data	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Manajemen Pelayanan	11
B. Kualitas	14
C. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
D. Paspor.....	18

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	22
A. Sejarah Perusahaan	22
B. Bidang Usaha.....	25
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	29
1. Struktur Organisasi	29
2. Uraian Jabatan atau Job Description	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Kebijakan Perusahaan	39
B. Analisis dan Interpretasi Data	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Simpulan	61
B. Saran	63
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Kantor Imigrasi	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skor Jawaban	9
Tabel 1.2 Skor Ideal.....	9
Tabel 2.1 Mengukur Kualitas Pelayanan	18
Tabel 4.1 Pernyataan fasilitas kantor imigrasi	41
Tabel 4.2 Pernyataan ruangan kantor imigrasi	42
Tabel 4.3 Pernyataan penampilan petugas kantor imigrasi	43
Tabel 4.4 Pernyataan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	44
Tabel 4.5 Pernyataan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen	45
Tabel 4.6 Pernyataan menanggapi keluhan dan masukan dari konsumen	46
Tabel 4.7 Pernyataan melayani konsumen secara cepat dan tepat.....	47
Tabel 4.8 Pernyataan mendapatkan pelayanan dengan baik dan cepat .	48
Tabel 4.9 Pernyataan menerima dan melayani konsumen dengan baik..	49
Tabel 4.10 Pernyataan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen	50
Tabel 4.11 Pernyataan mendengarkan keluhan konsumen.....	52
Tabel 4.12 Pernyataan waktu pelayanan yang cukup.....	53
Tabel 4.13 Pernyataan melayani dengan sikap sopan dan ramah	54
Tabel 4.14 Pernyataan keluhan dari konsumen mampu direspon petugas	55

Tabel 4.15 Pernyataan membantu konsumen dalam pelayanan	56
Tabel 4.16 Total Indikator	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Hasil Wawancara dengan Pegawai Customer Service Di Kantor

Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Lampiran.2 Hasil Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan di negara berkembang merupakan permasalahan yang sering muncul. Pada dasarnya permintaan atas pelayanan sangat sulit untuk memenuhi kemampuannya sehingga persoalan ini mudah dijadikan bahan oleh masyarakat atau para penerima pelayanan. Sunyoto (2013:45) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa yang telah memiliki nilai guna seperti yang diinginkan. Peraturan pemerintah Nomor 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dalam penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan

masyarakat. Di negara-negara berkembang, dapat kita lihat kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritis masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kepuasan dari masyarakat menggambarkan harapan mengenai seberapa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat. Keuntungan dari penilaian kualitas pelayanan bagi pemerintah salah satunya yaitu untuk menilai kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan untuk masyarakat adanya penilaian kepuasan tersebut yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga muncul kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hayat (2017) bahwa pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang juga merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang melayani keimigrasian yang

prioritasnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, selain itu keimigrasian juga merupakan perlintasan negara.

Pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai adalah seperti pengurusan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, serta kerja sama luar negeri dalam sistem informasi keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai juga memberikan pelayanan pembuatan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, menyatakan identitas dan kewarganegaraan pemegang dan memberikan hak kepada warga negara tersebut untuk berpergian dibawah perlindungan pemerintah yang menerbitkan paspor saat berpergian ke negara-negara asing menurut kamus Oxford. Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor ini menjadi penting dibuat untuk mengetahui peningkatan keluar masuknya masyarakat dari suatu wilayah.

Permintaan pengurusan paspor dari masyarakat tiap bulannya pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai mencapai ribuan permintaan, hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi. Tingginya permintaan pengurusan paspor ini tidak dibarengi dengan jumlah sumber daya manusia yang memadai untuk menangani pelayanan tersebut. Sehingga kualitas pelayanan dirasa kurang

maksimal. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dengan mengambil judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam melayani permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan dalam permohonan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
2. Mengetahui Kendala yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
3. Mengetahui upaya apa saja untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini, antara lain ialah:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dipergunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III (D3) pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan, pengalaman, dan ilmu yang lebih mendalam bagi penulis mengenai kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi mengenai kualitas pelayanan paspor dan menjadi bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pertimbangan sebagai acuan untuk penulisan Tugas Akhir khususnya bagi mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang melakukan penelitian sejenis.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang berlokasi di Jalan Perumahan Taman

Jimbaran No. 1 Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1. Data Kualitatif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kualitatif. Data kualitatif didefinisikan sebagai data yang mendekati dan mencirikan, serta dapat diamati dan dicatat. Data kualitatif menyediakan sarana bagi pengamat untuk mengukur dunia disekitar mereka.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah informasi berupa sekumpulan angka yang dapat dihitung dan dibandingkan pada skala numerik. Ini mencakup rata-rata, jumlah total, perbedaan jumlah dan lain-lain. Data kuantitatif pada penelitian ini berupa data perhitungan kuesioner kualitas pelayanan dengan menggunakan metode perhitungan likert. Jadi peneliti mengamati kepuasan *customer* terhadap kualitas

pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sugiyono (2019:194) menyatakan bahwa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data diperoleh dari petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

2) Data Sekunder

Sugiyono (2019:194) menyatakan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder ini diperoleh dari dokumen-dokumen di perusahaan maupun buku dan literature lain yang relevan dengan topik penelitian ini yaitu kualitas pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden (Sugiyono 2017:203) yang dilakukan dengan pengalaman secara langsung di lapangan yang ada di

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai terkait dengan kualitas pelayanan permohonan paspor.

2) Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data melalui komunikasi secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur dimana penulis telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang kemudian akan diajukan kepada narasumber. Informasi diperoleh dengan menanyakan kepada petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada narasumber untuk dijawab. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam teknik kuesioner adalah dengan menyebarkan kepada konsumen mengenai kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Adapun jawaban yang digunakan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Skor Jawaban

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Cukup Baik	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Sumber: Data Olahan

Hasil jawaban dari responden dijumlahkan sesuai pilihan yang telah tersedia kemudian dikalikan dengan skor yang sudah ditetapkan sehingga mendapatkan total skor. Total skor yang sudah diklasifikasikan ditentukan lagi tingkat persetujuan dalam bentuk persentase setiap indikator pada kuesioner dengan cara persentase = $\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Jumlah Skor Ideal}} \times 100\%$

(Sugiyono 2017:161).

Tabel 1.2 Skor Ideal

Skor	Jumlah Responden	Hasil	Skala Jawaban
1	30	30	Sangat Tidak Baik
2	30	60	Tidak Baik
3	30	90	Cukup Baik
4	30	120	Baik
5	30	150	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan

4. Teknik Analisis Data

Untuk mencapai tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan untuk memperoleh suatu kesimpulan maka data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Teknik analisis deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil olahan perhitungan kuesioner, dimana kuesioner tersebut dihitung menggunakan skala pengukuran likert untuk mengetahui kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang kualitas pelayanan permohonan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dikatakan baik dilihat dari hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang Hal tersebut dapat dilihat dari hasil rata-rata keseluruhan total skor kualitas pelayanan yaitu 121,07 dengan hasil persentase 80,07%. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasari atas 5 (lima) karakteristik menurut Heterogeneity dalam Mukarom dan Laksana (2017:68-69) yang terdiri dari *tangibility, realibility, responsiveness, empathy, dan assurance*. Kualitas pelayanan tersebut dibagi menjadi 15 pernyataan dimana masing-masing indikator diwakili 3 pernyataan yang dijawab oleh 30 responden. Indikator yang memiliki skor tertinggi

ada pada indikator *assurance* hal ini dikarenakan sikap dan respon yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi Ngurah Rai saat konsumen membutuhkan bantuan maupun mengajukan keluhan mengenai pelayanan permohonan paspor yang dilayani dengan baik. Sedangkan indikator dengan total skor terendah ada pada indikator *responsiveness*, hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia yang ada dibagian *customer service* Kantor Imigrasi Ngurah Rai jumlahnya sedikit yaitu 4 orang sedangkan yang mengajukan pelayanan permohonan paspor bisa mencapai ratusan per harinya. Hal ini menyebabkan penumpukan antrian dan pembuatan paspor tidak berjalan lancar dan efektif.

2. Kendala yang dihadapi dalam melayani permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu:
 - a. Jumlah pemohon yang tinggi yang merupakan sebuah tantangan yang signifikan bagi petugas Kantor Imigrasi Ngurah Rai ketika terjadinya lonjakan permohonan paspor yang tinggi.
 - b. Keterbatasan sumber daya seperti waktu, tenaga menjadi keterbatasan yang sering kali diakibatkan oleh petugas imigrasi karena jumlah konsumen yang banyak dan kompleksitas proses imigrasi yang melibatkan verifikasi dokumen, pemeriksaan keamanan, dan prosedur administrasi lainnya.

3. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas

I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu:

a. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei indeks kepuasan, yang bertujuan untuk mengukur persepsi dan pandangan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan, program, dan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

b. Mengevaluasi Kepuasan Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dievaluasi melalui pelaksanaan survei indeks kepuasan. Dengan menganalisis hasil survei indeks kepuasan masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat mengukur sejauh mana harapan dan kebutuhan masyarakat yang sudah terpenuhi, sekaligus memberikan wawasan mendalam mengenai aspek-aspek yang dianggap perlu adanya perbaikan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Penumpukan antrian membuat pelayanan permohonan paspor menjadi tidak efisien dikarenakan jumlah sumber daya manusia

dibagian *customer service* yang tidak memadai, untuk itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sebaiknya melakukan mengelompokan antrian yang sama agar proses permohonan paspor dapat berjalan dengan cepat dan juga efisien.

2. Keterbatasan sumber daya seperti waktu dan tenaga, dapat menjadi kendala yang berpengaruh dalam melayani permohonan paspor dengan cepat dan efisien. Untuk itu Kantor Imigrasi Ngurah Rai harus membuat estimasi waktu dalam proses pembuatan paspor dan melakukan pelatihan pegawai agar permohonan paspor lebih efisien. Dengan mengelola keterbatasan sumber daya secara efektif, Kantor Imigrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi konsumen dalam proses pelayanan permohonan paspor.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N, (2018) "Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam mengunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 1, No. 2, 83-101.
- Barata, Adya.2014.*Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bentang Belia.
- Haerana, D. (2021). Modul Perkuliahan Manajemen Pelayanan Publik Makasar: LPP Unismuh Makasar.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kartika dan Putri, 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.2, No.1, 1-12.
- Kiky Jenitha Rosalia, Ni Ketut Purnawati. 2018. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien* RSUD Surya Husadha Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469.
- Laksana, Fajar. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maulidia Nurida 2020 "Struktur Organisasi Pasca Kebijakan Penghapusan Eselon". *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*. Vol 17, No.2.
- Mukarom. Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Rahman, Aan. 2019."Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Yudha Swalayan Jakarta". *Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi Komputer*, Vol.4.No.2, 257-264.
- Rasyid, Harum Al. 2019 "Kualitas Pelayanan" *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informasi*, Vol.17, No1, 7-16.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2019 *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Supriyono, R.A. 2015. *Pengendalian Manajemen (Buku Dua)*. Yogyakarta: BPFE UGM – Yogyakarta.