

**PENERAPAN PROSEDUR PERPANJANGAN *VISA ON
ARRIVAL* (VOA) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Kadek Widya Wardani

Nim. 2015713169

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

PENERAPAN PROSEDUR PERPANJANGAN *VISA ON ARRIVAL* (VOA) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) NGURAH RAI



Oleh:

Ni Kadek Widya Wardani

Nim. 2015713169

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	10

3. Data Penelitian.....	10
4. Teknik Analisis Data.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Manajemen Pelayanan	15
B. <i>Flowchart</i> (Bagan Alir).....	22
C. Keimigrasian.....	25
D. <i>Visa On Arrival</i>	27
E. Izin Tinggal Keimigrasian	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	32
A. Sejarah Perusahaan.....	32
B. Bidang Layanan.....	35
C. Struktur organisasi dan Uraian Jabatan.....	40
1. Struktur Organisasi.....	40
2. Uraian Jabatan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Kebijakan Perusahaan.....	48
B. Analisis dan Interpretasi Data	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69

A. Simpulan.....	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Postingan Persyaratan <i>Visa On Arrival</i> Instagram.....	7
Gambar 3 1 Logo Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	33
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai....	41
Gambar 4 1 Aplikasi Apito	51
Gambar 4 2 Aplikasi Apito	52
Gambar 4 3 Aplikasi Apito	52
Gambar 4 4 Aplikasi Apito	53
Gambar 4 5 Sosial Media Instagram	56
Gambar 4 6 Hastag Postingan Pencarian.....	57
Gambar 4 7 Ceklist Persyaratan Perpanjangan <i>Visa On Arrival</i>	58
Gambar 4 8 Standar Operasional Prosedur Perpanjangan <i>Visa On Arrival</i>	59
Gambar 4 9 Prosedur Perpanjangan <i>Visa On Arrival</i>	61
Gambar 5 1 <i>Procedure Visa Extension On Arrival</i>	62

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Permohonan Perpanjangan <i>Visa On Arrival</i> 2019 – 2022.....	4
Table 2.1 <i>Flowchart</i> Beserta Keterangannya	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Perdim No. 23 Khusus Perpanjangan *Visa On Arrival*

Lampiran 2 : Sistem Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal Lampiran

3 : Daftar Wawancara dan Hasil Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara Pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai Lampiran 5 :

Hasil Desain Prosedur Perpanjangan *Visa On Arrival*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman pada era globalisasi saat ini berkembang semakin pesat, teknologi yang semakin canggih dari seiring perkembangan dunia menjadi lebih mudah. Dilihat dengan gaya hidup masyarakat yang semakin maju dengan seiring perkembangan zaman sangat memungkinkan arus globalisasi pergaulan yang semakin meluas antar masyarakat dunia. Masyarakat dunia dengan tingkat ekonomi menengah keatas semakin menyadari dan membutuhkan perlunya untuk melakukan perjalanan wisata sebagai bagian dari sisi untuk menikmati kehidupan atau melakukan refreasing setelah banyak melakukan aktivitas. Refreasing menjadi salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi untuk menghindari rasa jenuh dan bosan. Dengan

teknologi yang semakin canggih, sehingga sarana serta prasarana dalam bidang transportasi dan komunikasi menjadi semakin maju, sehingga lalu lintas masyarakat Internasional antar negara semakin meningkat, segala sesuatu dapat dipermudah terutama jika ingin berpergian ke suatu negara. Peningkatan arus teknologi mempunyai pengaruh dalam melatar belakangi pertumbuhan perekonomian, situasi politik, dan sosial budaya. Dengan perkembangan global saat ini, yang didukung dengan kemajuan teknologi yang begitu pesatnya terciptanya hubungan kerjasama yang dilakukan antar negara – negara seluruh dunia. Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan alam melimpah serta beragam budaya yang unik dalam pemicu wisatawan asing untuk datang ke Indonesia. Dengan sumber daya alam yang melimpah, tidak heran jika indonesia banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara untuk melakukan perjalanan bisnis, melakukan liburan dan bahkan untuk menetap di Indonesia. Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara dan terkenal akan industri yang melibatkan kerjasama internasional, dalam hal ini memudahkan terjadinya lalu lintas masuk dan keluar bagi warga negara asing dalam wilayah Indonesia.

Dengan meningkatnya warga negara asing (WNA) yang masuk ke wilayah Indonesia tentunya akan meningkatkan pendapatan suatu Negara. Salah satu kemudahan yang diberikan pemerintah untuk

masuk dan keluar bagi warga negara asing untuk negara tertentu, dengan menggunakan *Visa On Arrival* (VOA) atau visa kunjungan saat kedatangan (VKSK). *Visa On Arrival* (VOA) diberikan kepada orang asing dari negara pemerintahan wilayah administratif khusus suatu Negara dan entitas tertentu subjek visa kunjungan saat kedatangan untuk tinggal di wilayah Indonesia.

Menurut web resmi Kantor Imigrasi Ngurah Rai, pada laman imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id terdapat 92 negara yang mendapat subjek *Visa On Arrival* (VOA). Hal inilah yang menjadi faktor pendorong warga negara asing untuk keluar masuk wilayah Indonesia dan bahkan bisa sampai melakukan perpanjangan Izin Tinggal. Walaupun adanya kemudahan tersebut, tetapi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada peraturan perundang – undangan nomor 44 tahun 2015 mengenai Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Dalam hal ini, diartikan sebagai setiap orang yang datang berkunjung maupun tinggal di negara lain mempunyai hak untuk keluar masuk wilayah Indonesia dengan melakukan pemeriksaan melalui tempat pemeriksaan imigrasi (TPI), dan diwajibkan memiliki dokumen perjalanan yang asli dan sah yang di terbitkan oleh pihak Keimigrasian.

Pemeriksaan yang dilakukan bertujuan agar mencegah adanya tindakan – tindakan yang tidak pantas seperti penyalahgunaan izin

tinggal, imigran gelap, terorisme, dan narkoba. Dimana dalam hal ini pejabat imigrasi yang menangani harus benar benar teliti dalam melakukan pemeriksaan terhadap masuknya warga negara asing yang datang ke Indonesia, agar tidak terjadi tindakan yang tidak sepatasnya. Perlu diketahui warga negara asing yang ingin lebih lama berada di wilayah Indonesia tentunya harus memperpanjang izin tinggalnya sebelum tanggal berakhir tersebut selesai, untuk proses perpanjangan izin tinggal dapat diperpanjang pada kantor imigrasi dimana tempat warga negara asing tersebut tinggal dengan domisili wilayah daerah tersebut. Kebijakan pemberian perpanjangan izin tinggal *Visa On Arrival* (VOA) diatur sesuai dengan ketentuan Undang – Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Kebijakan perpanjangan *Visa On Arrival* ini hanya bisa diperpanjang sekali, selama 30 hari.

Adapun Jumlah Pemohon Perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai Tahun 2019 – 2022.

Table 1.1 Permohonan Perpanjangan *Visa On Arrival* 2019 – 2022

No	Tahun	Kegiatan	Jumlah Pemohon
1	2019	Perpanjangan VOA	22976
2	2020	Perpanjangan VOA	4120
3	2021	Perpanjangan VOA	0

4	2022	Perpanjangan VOA	22346
---	------	------------------	-------

Sumber : Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Ngurah Rai Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai

Berdasarkan pada tabel di atas perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) dari tahun 2019 – 2022. Pada tahun 2019 permohonan berjumlah 0 dan mengalami penurunan dikarenakan pandemi *covid-19* yang menyebabkan perubahan terhadap kebijakan yang berlaku terhadap perpanjangan izin tinggal pada kantor Imigrasi Ngurah Rai. Di tahun 2022 jumlah pemohon perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) kembali meningkat menjadi 22346.

Sesuai dengan perkembangan Tri Fungsi Imigrasi, yakni sebagai pelayanan masyarakat, penegakan hukum dan keamanan negara yang dalam pelaksanaannya harus berjalan dengan selaras, serasi dan seimbang baik dalam hal kegiatan teknis maupun dalam administrasi utamanya dalam kebijakan Imigrasi dalam pemberian *Visa On Arrival* (VOA) bagi warga negara asing, datang ke Indonesia. Kegunaan *Visa On Arrival* (VOA) ini selain berlibur, bisa dilakukan untuk melakukan perbincangan bisnis, dan kunjungan sosial. Dengan diberlakukannya perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA), warga negara asing dapat lebih lama di Indonesia. Warga negara asing yang melakukan perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) tentunya harus mengikuti prosedur yang berlaku pada pada kebijakan Kantor Imigrasi dimana tempat warga negara

asing melakukan perpanjangan, sesuai dengan alamat domisili.

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Imigrasi Ngurah Rai sebagai tempat untuk mengurus pelayanan perpanjangan izin tinggal dan pejabat loket yang mengurus harus melakukan setiap tahapan yang ada pada Standar Operasional Prosedur (SOP), dalam pelaksanaan prosedur perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA). Dalam melakukan proses perpanjangan juga terkadang mengalami kendala seperti:

1. Masalah yang terjadi kelengkapan dokumen syarat-syarat perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) yang masih belum lengkap. Dalam hal ini, pihak kantor imigrasi sudah memberitahu dengan memposting di sosial media instagram dengan nama *imngurahrai* dan *website* dengan nama imigrasingurahrai.kemhumkam.go.id tentang persyaratan *visa on arrival* (VOA) dan berisikan hastag dalam caption yang dibuatnya. Namun hal ini sering masih terjadi pada proses perpanjangan. Seperti pada gambar dibawah ini terlihat pihak kantor imigrasi sudah memposting dalam bahasa inggris juga.



Gambar 1 1 Postingan Persyaratan *Visa On Arrival* Instagram

Sumber :Sosial Media Instagram Imigrasi Ngurah Rai

2. Masalah transaksi pembayaran, yang sering kali terjadi juga dalam proses perpanjangan sehingga pembayaran menjadi terlambat dan mencetak billing kembali. Kurangnya pemberitahuan informasi yang harus segera dibayarkan seharusnya diberitahukan oleh petugas sehingga terjadinya banyak para warga negara asing bolak balik ke kantor. Dilihat dari cara pembayaran sebenarnya sudah sangat mudah apalagi adanya pembayaran langsung yang disediakan pada kantor yaitu pada mobil box yang ada pada kantor imigrasi, tetapi masalah ini masih sering kali terjadi.

Dari permasalahan yang dihadapi saat ini untuk mengupdate berita melalui sosial media dan website, juga sangat perlu dilakukan dengan hastag yang bisa membantu untuk pencarian yang mudah untuk

diketahui. dan perlu dibuatkannya alur prosedur perpanjangan yang mudah dimengerti oleh para pemohon dengan menjelaskan informasi mulai dari tahapan awal sampai akhir agar proses menjadi terarah dengan menjabarkan pelayanan, jangka waktu, penyelesaian tugas dan arah kegiatan sehingga dalam penyelesaian perpanjangan izin tinggal selesai dengan tepat waktu. Dengan demikian prosedur perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) dapat sesuai dengan alur pelaksanaan yang selama ini dilakukan dan warga negara asing bisa mengaksesnya dengan mudah untuk proses perpanjangan pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Penulis merasa tertarik dan ingin mengamati serta membahas lebih lanjut dengan mengambil judul **“Penerapan Prosedur Perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Penerapan Prosedur perpanjangan *Visa On Arrival* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, “untuk mengetahui penerapan prosedur dari

perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Umum (TPI) Ngurah Rai.”

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang hendak dipakai oleh penulis dalam penelitian ini :

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa menjadi mengerti tentang Penerapan Prosedur Perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imgrasi (TPI) Ngurah Rai dan sebagai salah satupersyaratan untuk menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan bahan acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain atau pihak yang berkepentingan dalam melakukan penelitian yang sejenis.

3. Bagi Perusahaan

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk menetapkan kebijakan

dalam perusahaan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan dimasa mendatang.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang hendak dipakai penulis dalam penelitian ini :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bidang Intalkim (Izin Tinggal Keimigrasian) Pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai yang berlokasi di Jalan Taman Jimbaran No. 1 Jimbaran, Kuta Selatan, Badung.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Penerapan Prosedur Perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Dalam menyusun laporan ini, dipergunakan jenis data kualitatif. Menurut Afrizal, (2014:13) Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai:

Metode penelitian ilmu-ilmu Sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka – angka.

b. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data Primer dan Sekunder antara lain:

1) Data Primer

Menurut Arikunto dalam kutipan Jose Beno dkk. (2022:120) “Data primer adalah Data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkaitan dengan variabel yang diteliti”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh peneliti langsung dari sumber informan dan wawancara dengan petugas.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono dalam kutipan Jose Beno dan dkk. (2022:121) menyatakan bahwa “data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpul data”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku referensi, jurnal penelitian, internet dan lain – lain.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1) Observasi

Menurut Wiratna Sujarweni (2015:32) Observasi merupakan:

Suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

2) Wawancara

Menurut Danang Sunyoto (2013:22) Metode wawancara adalah:

Metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian. Metode wawancara memerlukan waktu relatif lebih lama. Wawancara memiliki sifat-sifat penting dalam memperoleh data obyektif dalam

penelitian social dan dapat digunakan sebagai tindak lanjut kuesioner terhadap responden. Pewawancara dapat mengetahui lebih dalam informasi judul penelitian.

3) Dokumentasi

Menurut Mardawani dalam kutipan Nurul Hikmah dan Feri Sanjaya (2022:703) dokumentasi merupakan “metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian”. Dalam penelitian ini, dokumentasi akan dibuat dalam bentuk foto peneliti dengan narasumber sebagai bukti telah melakukan wawancara yang bertujuan untuk mendukung penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data Menurut Sugiyono (2018:482) adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik analisis data ini menggunakan penelitian deskripsi kualitatif dengan cara menguraikan fakta – fakta menjelaskan data – data yang diperoleh berdasarkan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumen secara langsung pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data mengenai penerapan prosedur perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai menggunakan sistem manual proses dan menggunakan sistem izin tinggal. Adapun tahapan – tahapan yang harus dilakukan yaitu:

1. Warga negara asing yang melakukan perpanjangan harus mendaftar pada aplikasi apito
2. Warga negara asing harus datang ke kantor Imigrasi Ngurah Rai dengan membawa *printout* aplikasi apito dan dokumen yang lengkap seperti paspor yang masih berlaku serta dokumen perjalanan yang sah, fotocopy halaman paspor yang berisi tanda

Visa On Arrival, dan tiket terusan untuk ke negara lain atau tiket pulang.

3. Mengisi form perdim23 untuk mengisi data pemohon
4. Pengecekan dokumen pada loket 3
5. Proses Entry data yang dilakukan pada aplikasi izin tinggal
6. Proses Transaksi pembayaran pada aplikasi izin tinggal
7. Proses Cekal pada aplikasi izin tinggal
8. Proses Pemindaian Awal Dokumen pada aplikasi izin tinggal
9. Proses Catatan Keabsahaan pada aplikasi izin tinggal
10. Proses Pemeriksaan Penjamin pada aplikasi izin tinggal
11. Proses Pemeriksaan Data Biometrik
12. Proses Penerbitan Persetujuan izin tinggal
13. Penerbitan No. Register
14. Pemindaian Akhir Dokumen

B. Saran

Berdasarkan hasil pemaparan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai pada bidang izin tinggal yang menangani proses perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) dengan masalah yang sering terjadi yaitu :

1. Kurangnya dokumen yang dibawa oleh pihak pemohon.

Dalam hal ini, sebaiknya pihak imigrasi ngurah rai setiap hari *mengupdate* melalui social media seperti instagram *reels*, story instagram dan tiktok karena perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) dilakukan setiap hari untuk memberikan info dan menghindari terjadinya penghambatan saat proses perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA), perlunya nama hastag pada postingan instagram agar lebih spesifik agar mudah diakses oleh warga negara asing, dan membuat ceklist persyaratan perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) guna memberitahukan informasi untuk para warga negara asing yang masih kelengkapan dokumennya kurang lengkap.

2. Keterlambatan pembayaran yang dilakukan pemohon.

Dalam hal ini pihak imigrasi harus mempertegas pemberitahuan informasi mengenai pembayaran yang harus dibayarkan pada hari saat proses perpanjangan dilakukan, mengarahkan pembayaran tersebut pada carbox yang ada pada kantor imigrasi ngurah rai dengan pembayaran yang dilakukan adalah *cash*. Sebaiknya juga pada kantor imigrasi menyediakan *money changer* untuk penukaran uang yang dilakukan untuk para warga negara asing, dan juga berbagai penyediaan *payment* metode seperti penyediaan QRIS, transfer dan membuat

informasi berisikan *expired time* dengan begitu proses pembayaran tidak terlambat dan tepat waktu dibayarkan.

Dibuatkannya alur prosedur dan tahapan proses dalam bentuk *flowchart* sangatlah mempermudah setiap tahapan prosedur perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA) prosedur dalam bentuk *flowchart* tersebut sebaiknya bisa dibingkai dan dipajang pada dinding yang terlihat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Cekindo. "Visa On Arrival Indonesia".
<https://www.cekindo.com/id/layanan/visa-arrival> (diakses 30 Juni 2023)
- Djufri, A. T. (2022). Fungsi Keimigrasian Menurut Undang - Undang No 9 Tahun 1992. *Iqtishaduna*, 130-131.
- Haerana, D. (2021). *Modul Perkuliahan Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: LPP Unismuh Makassar.
- Indonesia Go.Id. "Izin Tinggal Bagi Warga Negara Asing di Indonesia."
<https://www.indonesia.go.id/kategori/keimigrasian/1003/izin-tinggal-bagi-orang-asing-di-indonesia> (diakses 1 Juli 2023)
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Negara Subjek Visa On Arrival".
<https://imigrasingurahrai.kemendikhum.go.id/web/layanan-warga-negara-asing/visa-dan-izin-tinggal/> (diakses 30 Juni 2023)
- Mukarom, Z., & Laksana, W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nesamedia. "Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol Flowchart yang paling umum digunakan".
<https://www.nesamedia.com/pengertian-flowchart/> (diakses 30 Juni 2023)
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Makassar: Budi Utama. Sianturi, B. B., & Utami, D. Y. (2021). Pengawasan Keimigrasian Di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Sebagai Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia. *JLBP Journal Of Law And Border Protection*, 3, 40-42.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Refika Aditama.