

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keperluan akan dokumen perjalanan ketika berpergian ke luar negeri salah satunya adalah dengan menyiapkan dokumen penting seperti paspor. paspor adalah salah satu dokumen resmi yang digunakan untuk mengidentifikasi seseorang sebagai warga negara dari suatu negara dan sebagai dokumen perjalanan dalam mobilisasi lintas negara yang mana permintaan pembuatan paspor dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keperluan pendidikan, bisnis, dan untuk berwisata. (<https://travel.kompas.com>, diakses pada 28 September 2023)

Adanya kebutuhan yang krusial terhadap dokumen paspor yang mengharuskan masyarakat yang akan berpergian ke luar negeri dengan berbagai faktor sehingga perlu untuk melakukan pengajuan permohonan pembuatan paspor di kantor imigrasi terdekat. Melihat kebutuhan masyarakat dalam hal pengurusan paspor tentunya mengharapkan adanya pemberian pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pelaksana pelayanan.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi setiap kebutuhan yang dimiliki penerima layanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate memainkan peran penting dalam melaksanakan beragam inisiatif yang bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Dengan terjaminnya kualitas pelayanan pembuatan paspor di

kantor imigrasi, maka pemohon paspor yang dalam hal ini adalah masyarakat dapat memperoleh pengalaman yang memuaskan.

Berdasarkan paparan di atas penulis tertarik untuk membahas topik tersebut dengan mengangkat judul tentang “Upaya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor”. Topik ini dianggap penting untuk dilakukan untuk melihat upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor. Hal ini tentunya berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di atas.

1.2 Batasan Masalah

Penulisan Laporan Akhir ini penulis hanya membahas tentang bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

Bagaimana Upaya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor.

1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui upaya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor.

1.5 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Laporan Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai masalah yang diteliti dan diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi tambahan khususnya pada prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata.

2. Manfaat Praktis

Laporan Akhir ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor dan menjadi masukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.