

## INTISARI

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang berada di Indonesia. Yogyakarta dikenal sebagai kota pelajar, kota budaya dan multi etnik. Yogyakarta memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan khususnya mancanegara menjadi salah satu kota yang wajib dikunjungi ketika berkunjung ke Indonesia. Kantor imigrasi merupakan salah satu prasarana yang melayani perpanjangan visa untuk wisatawan mancanegara (wisman) ketika melakukan perjalanan wisata di Indonesia. Oleh karena itu, tujuan ditulisnya tugas akhir ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan mancanegara mengenai kualitas pelayanan ketika melakukan perpanjangan visa izin tinggal kunjungan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan alat penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada 40 responden wisatawan mancanegara, melakukan observasi, dan dokumentasi untuk menunjang validitas data.

Hasil yang telah didapatkan melalui kuesioner yang telah diberikan kepada wisman menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta sudah memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 82,5%. Kantor imigrasi mendapat beberapa saran guna meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu saran mengharapkan staf dapat menggunakan Bahasa Inggris dengan lebih baik dan penyediaan informasi yang lebih jelas.

Kata kunci : kualitas pelayanan; wisman; wisatawan; perpanjangan visa; Kantor

Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

## **ABSTRACT**

*Yogyakarta is one of the provinces in Indonesia. Yogyakarta is known as student city, city of culture and multiethnic city. Yogyakarta has it's own charm for foreign tourists, so it becomes one of the city that must be visited when in Indonesia. Immigration office is one of public service to extension visa permit for foreign tourists when traveling in Indonesia. Therefore the purpose of this final task to know the level of service satisfaction of foreign tourists about visa extension permit in Class 1 Yogyakarta Immigration Office.*

*This research use quantitative method linked survey and give to some foreign tourists. Beside that this research doing observation and documentation to validate the information.*

*The results that have been obtained through questionnaires that have been given to foreign tourists showing that the quality of service in the Class 1 Yogyakarta Immigration Office has a high level of satisfaction it is about 82,5%. The immigration office got suggestion from foreign tourists to improve the quality of service. One suggestion is expecting be able to use English Language and provision of clearer information.*

*Keywords: service quality; foreign tourists; tourists; visa extension; Class 1*

*Yogyakarta Immigration Office*