

## ABSTRAK

Karya Tulis Ilmiah ini berjudul “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor Bagi Wisatawan Asing Maupun Lokal Pada Kantor Imigrasi Kelas I Mataram” yang bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk memberikan kepuasan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Mataram dalam pembuatan dokumen perjalanan dan lainnya.

Berdasarkan hasil pembahasan dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Mataram menerapkan pelayanan terhadap pelanggannya dalam hal pembuatan dokumen perjalan, pengurusan izin tinggal bagi wisatawan asing, serta perpanjangan visa dan dokumen-dokumen perjalanan lainnya, serta menjamin kualitas kenyamanan dan ketertiban pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Bagi pihak Kantor Imigrasi Kelas I Mataram akan terus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan harapan yang diberikan kepada wisatawan maupun lokal sehingga dengan diberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan memberikan kesan yang baik juga terhadap pelanggan.

## ABSTRACT

*Scientific Writing is entitled "Efforts to Improve the Quality of Passport Service for Foreign or Local Travelers at the Office on Immigration Class I Mataram" which aims to determine the efforts made to provide satisfaction of service at the Immigration Office Class I Mataram in making travel documents and others.*

*Based on the results of the discussion it can be seen that the First Class Immigration Office in Mataram implements services to its customers in terms of making travel documents, arranging residence permits for foreign tourists, as well as extending visas and other travel documents, as well as ensuring the quality of comfort and order of services provided to its customers.*

*For the Office of Immigration Class I Mataram will continue to provide good service and quality in accordance with the expectations given to tourists and local so that given a good service and satisfactory will give a good impression to the customer as well.*