

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengeksplorasi, serta mengganbarkan mengenai persepsi pelapor saat menyampaikan aduan laporam di seksi TIKIM kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Subjek penelitian adalah pelapor yang setidaknya pernah datang secara langsung ke kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah rai. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan teknik terstruktur. Observasi dalam penelitian ini yaitu observasi partisipan, peneliti ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa rekaman suara narasumber, catatan pada saat melakukan observasi dan wawancara, dokumen penunjang mengenai informasi terkait seksi TIKIM, serta foto-foto yang dapat menunjang hasil penelitian.

**Kata Kunci:** Persepsi, kepuasan jasa, pengaduan pelayanan

*This study aims to determine, explore, and describe the perception of the reporter when submitting a reported complaint at the TIKIM section of the Ngurah Rai Special Class I Immigration Office. The research subject is the reporter who at least once came directly to the Immigration Office of Class I Special TPI Ngurah Rai. The procedures carried out in this research are interviews, observation, and documentation. Interviews in this study were conducted directly and indirectly with structured techniques. Observation in this study is participant observation, the researcher participates in the activities carried out by the research subject at the Immigration Class I Special TPI Ngurah Rai office. Documentation in this study is in the form of voice recordings of sources, notes when conducting observations and interviews, supporting documents regarding information related to the TIKIM section, as well as photographs that can support the results of the study.*

**Keywords:** *Perception, service satisfaction, service complaints*