

Name	: Mohammad Febrianto
Student Number	: J0A019011
Title	: Producing Customer Service's English Pocket Book at Cilacap Immigration Office
Head of Board Examiner	: Rosyid Dodyanto, S.S., M.Hum
Secretary of Examiner	: Rosdiana Puspita Sari, S.S., M.A
Supervisor 1	: Septi Mariasari, S.Pd., M. Hum
Supervisor 2	: Gigih Ariastuti Purwandari, S.S., M.Hum

SUMMARY

This job training report is entitled "Producing Customer Service's English Pocket Book at Cilacap Immigration Office". Held on 17 March 2022 – 28 April 2022. The job training carried out by the author aims to provide a pocket book for service officers at the Cilacap Immigration Office in order to increase insight and knowledge for service officers in providing good service to visitors, especially foreign visitors so that the quality of service at the Cilacap Immigration Office has improved to become even better.

This job training uses observation and interview methods to add author references. In carrying out job training, the author found that there was no guidebook for service officers. Therefore, the author saw an opportunity to create a pocket book as a guide for Cilacap Immigration Office service officers.

Several obstacles were faced in carrying out this job training, such as the author's lack of knowledge about vocabulary, language, and knowledge about immigration such as provisions and regulations relating to immigration in Indonesia. Apart from that, the author is also hampered in designing the contents and cover of the pocket book because lack of knowledge in this field. Then, as a solution to overcome the problems by communicating with immigration officers about the world of immigration that the author does not know yet so that the author's knowledge increases. Then the solution to the problem in preparing the book, the author consulted with the supervisor to get suggestions and feedback so that the book compiled by the author can be a good book

Based on the discussion, there are several conclusions that service officers must have a guidebook as a reference in providing good service so that service quality is maintained and continues to improve. This pocket book can be a solution to improve the quality of service of officers at the Cilacap Immigration Office, so that visitors feel helped and satisfied with the services of the Cilacap Immigration Office.

Name : Mohammad Febrianto
Student Number : J0A019011
Title : Producing Customer Service's English Pocket
Book at Cilacap Immigration Office
Head of Board Examiner : Rosyid Dodiyo, S.S., M.Hum
Secretary of Examiner : Rosdiana Puspita Sari, S.S., M.A
Supervisor 1 : Septi Mariasari, S.Pd., M. Hum
Supervisor 2 : Gigih Ariastuti Purwandari, S.S., M.Hum

RINGKASAN

Laporan pelatihan kerja ini diberi judul “Producing Customer Service’s English Pocket Book at Cilacap Immigration Office”. Diselenggarakan pada tanggal 17 Maret 2022 – 28 April 2022. Pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh penulis bertujuan untuk menyediakan buku saku untuk petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Cilacap supaya menambah wawasan dan pengetahuan bagi para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada pengunjung, khususnya pengunjung mancanegara agar kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Cilacap meningkat menjadi lebih baik lagi.

Pelatihan kerja ini menggunakan metode observasi dan wawancara, untuk menambah referensi penulis. Dalam melaksanakan pelatihan kerja, penulis menemukan belum adanya buku panduan untuk para petugas pelayanan. Sehingga penulis melihat peluang untuk membuat buku saku sebagai panduan bagi para petugas pelayanan Kantor Imigrasi Cilacap.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan kerja praktek ini, seperti kurangnya pengetahuan penulis tentang materi kosa kata, bahasa, dan pengetahuan seputar keimigrasian seperti ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan keimigrasian di negara Indonesia. Selain itu, penulis juga terkendala dalam membuat desain isi dan sampul buku saku karena kurang ahli dalam bidang tersebut. Kemudian, sebagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut dengan berkomunikasi dengan para petugas imigrasi seputar dunia keimigrasian yang belum diketahui oleh penulis agar pengetahuan penulis bertambah. Kemudian solusi untuk masalah dalam penyusunan buku, penulis melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan saran dan feedback agar buku yang disusun oleh penulis bisa menjadi buku yang baik

Berdasarkan pembahasan, terdapat beberapa kesimpulan bahwa petugas pelayanan harus memiliki buku panduan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan dengan baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan semakin meningkat. Buku saku ini dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan para petugas di Kantor Imigrasi Cilacap, agar pengunjung merasa terbantu dan puas dengan pelayanan Kantor Imigrasi Cilacap.