

**SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR DENGAN TUJUAN UMRAH
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
TAHUN 2016/2017**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

EVA NUR RAHMA

NIM 13240085

Pembimbing:

H. Andy Dermawan, M.Ag

NIP: 19700908 200003 1 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281. E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1125/Un.02/DD/PP.05.3/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR
DENGAN TUJUAN UMRAH DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
TAHUN 2016 / 2017**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Eva Nur Rahma
NIM/Jurusan : 13240085/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 22 Mei 2017
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

H. Andy Dermawan, M.Ag.

NIP 19700908 200003 1 001

Penguji II,

Drs. Mokti. Nazili, M.Pd.

NIP 19630210 199103 1 002

Penguji III,

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.

NIP 19741025 199803 2 001

Yogyakarta, 26 Mei 2017

Dekan,

Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP 196009101983032001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Eva Nur Rahma

NIM : 13240085

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Proposal : Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017.

Sudah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang manajemen dakwah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

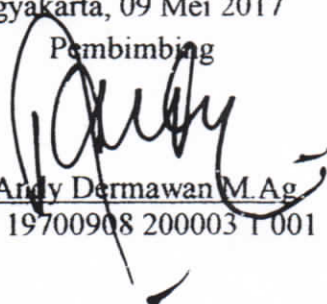
Ketua Jurusan/Prodi
Manajemen Dakwah



[Signature]
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 1993031 003

Yogyakarta, 09 Mei 2017

Pembimbing



H. Andy Dermawan M.Ag
NIP: 19700908 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eva Nur Rahma

NIM : 13240085

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Paspur dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penulis tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Yang menyatakan,



Eva Nur Rahma

NIM.13240085

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ¹

Artinya : Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara, amanat-amanat
dan janjinya.



¹Al-Quran, 23: 8. Semua terjemah ayat Al-Quran di Skripsi ini diambil dari Departemen Agama RI Al-Quran dan Terjemahnya (Jakarta Timur: CV Darus Sunnah, 2016).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017.

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir penulis di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan dan *do'a* dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Dr. Nurjanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Drs. Muhammad Rasyid Ridla M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak H. Andy Dermawan M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas bimbingan dan arahan yang sabar dan tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik

5. Bapak Muhammad Toriq Nurmadiansyah S.Ag, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik, beserta seluruh Dosen dan Karyawan di lingkungan Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
6. Keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, Bapak Didik Heru, Ibu Eni Indrayanti, Ibu Rini Hartati, Ibu Retno Dewi, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh informasi dan seluruh karyawan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang telah membantu selama di lokasi penelitian
7. Keluargaku, Bapak Jumali dan Ibu Marjanah terimakasih selalu memberikan materi, do'a, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik lancar. Kakak-kakak serta keponakanku (Mbak Ari, Mas Deddy, Mas Iful, Mbak Maya, Dhafa, Nadine, Chelsea, Adiba) terimakasih selalu mendukung demi kelancaran skripsi ini
8. Abang Ahmad Supardi, terimakasih atas do'a, motivasi dan waktu yang selalu diberikan sampai saat ini
9. Kawanku Harlita Riandini, Arum Meilinda, Erythrina Habib Nur A'ini, terimakasih selalu menjadi teman terbaik
10. Teman sekamarku Oza dan teman-teman kos Wisma Indonesia, terimakasih atas kebersamaannya di Jogja selama hampir 4 tahun ini
11. Kawan-kawan Jurusan Manajemen Dakwah 2013 (AMANDEMENT) pada umumnya dan konsentrasi Manajemen Haji Umrah khususnya, terimakasih atas waktu kebersamaan dengan kalian selama ini

12. Keluarga Bapak Supadi dan kawan KKN 90 Kelompok 109 Pejaten 2 (tika, slamet, maman, ubed, arfi, anis, deby, nini, ceceng) terimakasih atas sebulan yang berkesan bersama kalian
13. Teman-teman praktikum profesi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, Maya, Devi, Listyo.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Apabila penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang telah diperbuat. Semoga skripsi ini bermanfaat dan bisa menjadi referensi bagi penelitian yang selanjutnya.

Yogyakarta, 03 Mei 2017

Eva Nur Rahma
NIM. 13240085

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Eva Nur Rahma (13240085), Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017, skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Mei 2016.

Seiring berjalannya waktu, semakin banyak masyarakat yang beribadah umrah, dan harus membutuhkan Surat Perjalanan Republik Indonesia, yang disebut paspor. Akan tetapi masih saja ada segelintir orang yang menyalahgunakan paspor tersebut, untuk melakukan pelanggaran. Maka diperlukan sistem pengendalian manajemen untuk menangani hal tersebut. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis dalam pelayanan permohonan paspor menggunakan sistem pengendalian internal pemerintah (SPIP) sebagai acuan untuk sistem pengendaliannya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan metode penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data yang sebelumnya telah dilakukan analisa data dan menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen untuk paspor dengan tujuan umrah, sama saja dengan paspor biasa yang lainnya yakni menggunakan sistem keimigrasian pusat untuk mengendalikan adanya pelanggaran paspor untuk tujuan umrah, pengetatan kelengkapan dokumen dan kontrol pada saat wawancara. Adapun dokumen persyaratan khusus untuk umrah adalah menggunakan surat rekomendasi dari Kementerian Agama setempat. Hal tersebut menjadi syarat yang baru diajukan, sebagai upaya meminimalisir pelanggaran dengan modus umrah.

Kata Kunci : Sistem, Pengendalian Manajemen, Paspor, Umrah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Kajian Pustaka	7
G. Kerangka Teori	10
H. Metode Penelitian	17
I. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA	24
A. Deskripsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	24
B. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	25
C. Logo dan Arti.....	26

D. Visi, Misi, Motto, Strategi, Janji layanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	29
E. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	30
F. Struktur Organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	31
G. Kode Etik Pegawai Imigrasi	39
H. Wilayah kerja dan jumlah personil	41
I. Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	47
J. Biaya Keimigrasian.....	49
K. Jam Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	53
BAB III: PEMBAHASAN.....	55
A. Penerapan Sistem Pengendalian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	57
B. Lingkungan Pengendalian Manajemen.....	59
1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	60
2. Kepemimpinan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	62
3. Budaya kerja.....	65
C. Proses Pengendalian Manajemen.....	67
1. Perencanaan Strategis	67
2. Penyusunan Anggaran	69
3. Laporan	70
4. Evaluasi.....	71
BAB IV: PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	12
Gambar 1.2.....	21
Gambar 1.3.....	21
Gambar 1.4.....	23
Gambar 2.1.....	24
Gambar 2.2.....	26
Gambar 2.3.....	28
Gambar 2.4.....	32
Gambar 3.1.....	90

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul skripsi “Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017” agar tidak menimbulkan kesalahpahaman maka diberikan batasan-batasannya.

1. Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem adalah sekelompok komponen yang masing-masing saling berhubungan maupun tidak, yang keseluruhannya merupakan kesatuan.² Sistem merupakan hal yang ritmis, berulang kali terjadi atau langkah-langkah terkoordinasi yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu.³ Pengendalian mempunyai arti sebagai suatu proses untuk mengarahkan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian anggota organisasi, serta pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.⁴

²Arief Suadi, *Sistem Pengendalian Manajemen* (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UGM, 1995), hlm. 3.

³Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003), hlm. 3.

⁴*Ibid.*, hlm. 6.

Jadi yang dimaksud sistem pengendalian manajemen adalah suatu elemen yang terdiri atas proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian anggota organisasi, yang berulang kali terjadi untuk mengarahkan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah

Menurut Sampara sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk., dalam buku Reformasi Pelayanan Publik, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁵ Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesian menurut J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk., dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.⁶ Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara

⁵Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hlm.8. dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm.5.

⁶J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2011), hlm.781-782. dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm.5.

Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.⁷

Ibadah umrah adalah umrah yang dilakukan diluar musim haji.⁸ Umrah adalah berziarah atau berkunjung ke *Baitullah Al-Haram* (Ka'bah) untuk melaksanakan rangkaian amalan ibadah yang terdiri dari *Thawaf*, *Sa'i* dan *Tahallul* (bercukur) demi mengharap ridho Allah Ta'ala.⁹

Jadi yang dimaksud pelayanan pengurusan paspor umrah adalah suatu kegiatan melayani keperluan masyarakat dalam pengurusan dokumen resmi oleh pejabat suatu negara yang berwenang, untuk melakukan perjalanan menuju *Baitullah* (Ka'bah), Arab Saudi berupa paspor dengan tujuan umrah.

3. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Yogyakarta. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sebagai pelaksana fungsi keimigrasian Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Salah satu pelayanan untuk WNI adalah paspor.

⁷Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

⁸Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

⁹Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap* (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 3.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini yang penulis maksud adalah membahas terkait masalah Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017.

B. Latar Belakang Masalah

Sistem Pengendalian Manajemen adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. pengendalian manajemen adalah proses dimana manajer mempengaruhi anggotanya untuk melaksanakan strategi organisasi.¹⁰ Adanya sistem pengendalian manajemen merujuk pada strategi suatu organisasi. Strategi organisasi berperan penting dalam jalannya visi dan misi organisasi, tidak terkecuali pada organisasi pemerintah sekalipun. Organisasi pemerintah biasanya berupa jasa dan tidak mencari laba (nirlaba). Fokus tujuan dari organisasi pelayanan berdasar salah satu karakteristiknya adalah sikap mengutamakan pelanggan, dalam hal ini bisa disebut pemuasan pelanggan.

Sebagai salah satu organisasi pemerintah, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu dengan melayani pembuatan dokumen perjalanan Republik Indonesia berupa paspor bagi masyarakat Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri. Pelayanan paspor bagi masyarakat termasuk pada penarikan, pembatalan, pencabutan dan penggantian paspor biasa.¹¹ Saat ini

¹⁰Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen* , hlm. 8.

¹¹Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

pembuatan paspor selain untuk wisata, bekerja maupun bersekolah, adalah untuk kegiatan ibadah seperti haji dan umrah. Saat ini banyak masyarakat yang beralih melakukan ibadah umrah, dikarenakan ibadah haji hanya dilakukan setahun sekali, dengan *waiting list* yang lama.

Semakin tinggi antusiasme masyarakat dalam beribadah umrah, tentu semakin banyak pula paspor yang diterbitkan. Adanya peningkatan jumlah masyarakat yang ingin ibadah umrah ini dimanfaatkan segelintir orang, sebagai modus untuk melakukan pelanggaran. Ibadah umrah saat ini menjadi salah satu modus operandi Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO).¹² Salah satu terjadinya TPPO ini adalah diawali adanya pengiriman dan perekrutan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang tidak sesuai dengan ketentuan (nonprosedural).¹³ Contoh kasusnya dimulai dari adanya warga Dompu yang membuat paspor dengan tujuan umrah tetapi ternyata melakukan pelanggaran menjadi seorang pekerja. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pun terdindikasi adanya 7 orang pelanggaran menjadi TKI nonprosedural dengan modus umrah.¹⁴

PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) selaku penanggung jawab pelaksanaan ibadah umrah WNI maka PPIU wajib memberikan pelayanan administrasi dan dokumen umrah yang dilakukan

¹²<https://musniumar.wordpress.com/2012/06/17/tujuh-modus-perdagangan-orang-oleh-musni-umar-ph-d/>, diakses tanggal 24 April 2017, pukul 07.19 WIB.

¹³<http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/SuratEdaran/DirektoratJenderalImigrasi/Tahun2017/se%20dirjenim%20pencegahan%20tki%20nonprosedural.pdf>, diunduh tanggal 23 April 2017, Pukul 22.25 WIB.

¹⁴Wawancara dengan Retno Dewi, Kasubi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, 05 April 2017.

dalam bentuk melakukan pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah umrah.¹⁵ PPIU juga wajib melaporkan kedatangan dan kepulangan jemaah umrah dari dan ke Arab Saudi. Sayangnya ketentuan ini belum terlaksana secara efektif. Sehingga dirasa perlu ditingkatkan pada fungsi pengawasan keimigrasian terhadap proses penerbitan paspor dengan tujuan umrah.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat dilihat pentingnya pengawasan terhadap proses penerbitan paspor dengan tujuan umrah. Terkait hal tersebut maka diperlukan sistem pengendalian manajemen yang tepat. Hal inilah yang menarik penulis untuk dapat mengetahui sistem pengendalian manajemen pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang tersebut maka rumusan masalahnya adalah bagaimana sistem pengendalian manajemen pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017 ?

D. Tujuan Penelitian

Mengetahui sistem pengendalian manajemen pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017.

¹⁵Peraturan Pemerintah No 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 64 huruf a.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, diharapkan menambah wawasan keilmuan penulis dan sebagai tambahan informasi kajian bagi Jurusan Manajemen Dakwah, khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah, untuk mengembangkan aspek keilmuannya dalam objek yang lebih luas.
2. Secara praktis, diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dalam upaya memajukan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

F. Kajian Pustaka

Skripsi karya Rohman, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “*Sistem Pengendalian Manajemen di CV Social Agency Baru Ambarukmo (Kabupaten Sleman Yogyakarta)*” penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 yang hasil penelitiannya dapat disimpulkan yakni *Sistem Pengendalian Manajemen di CV Social Agency Baru Ambarukmo* menerapkan pendekatan perilaku kepemimpinan, melalui pemimpin perusahaan yang menjadi kepercayaan owner untuk merancang seluruh sistem kerja CV Social Agency Baru Ambarukmo dengan menekankan sikap bertanggungjawab dalam bekerja, kejujuran, menerapkan menerapkan sistem kebersamaan (kekeluargaan) dalam bekerja, serta sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan.¹⁶

¹⁶Rohman, *Sistem Pengendalian Manajemen CV Social Agency Baru Ambarukmo*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 105.

Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan memiliki kesamaan pada latar belakang penelitiannya, yaitu objek berupa sistem pengendalian manajemen, akan tetapi memiliki perbedaan yaitu penelitian yang akan dilakukan penulis berfokus pada pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah. Perbedaan selanjutnya pada lokasi penelitian, untuk penelitian tersebut berlokasi di CV. *Social Agency* Baru Ambarukmo, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Skripsi karya Afifah Fajar Cahyani, mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “*Sistem Pengendalian Internal Kas di Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sejahtera Sleman*”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014. Fokus dari penelitian ini adalah penerapan sistem pengendalian internal kas pada lembaga tersebut.¹⁷

Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yakni pada subjek dan objek penelitiannya. Subjek dalam penelitian tersebut adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sejahtera Sleman*. Sementara subjek penelitian penulis adalah Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Untuk objek penelitian tersebut adalah Sistem Pengendalian Internal Kas, sedangkan

¹⁷Afifah Fajar Cahyani, *Sistem Pengendalian Internal Kas di Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sejahtera Sleman*, (Yogyakarta : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 9.

objek penelitian penulis adalah sistem pengendalian manajemen pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah.

Jurnal Buletin Ekonomi yang ditulis oleh Sutoyo dan Desta Mahardika dengan judul *“Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta)”*, penelitian jurnal ini ditulis pada tahun 2015.¹⁸ Kesimpulan hasil dari penelitian ini adalah variabel struktur pengendalian manajemen memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja keuangan, namun masih terdapat kelemahan sistem pengendalian manajemen terutama dalam hal proses pengendalian manajemen.

Penelitian jurnal tersebut menjadikan sistem pengendalian manajemen dan budaya organisasi terhadap kinerja organisasi sebagai objek penelitian, yang mana objek tersebut termasuk ke dalam ruang lingkup objek yang akan diteliti oleh penulis yaitu Sistem Pengendalian Manajemen. Subjek dari penelitian jurnal tersebut adalah Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sedangkan penulis akan melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Jurnal EMBA karya Feby Angelia Senduk., dkk. dengan judul *“Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Koperasi Simpan Pinjam “Ayamen Mandiri” Kombi”* penelitian ini ditulis tahun

¹⁸Sutoyo dan Desta Mahardika dengan judul *“Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta)”* Buletin Ekonomi, vol.13, no.2, (2015), hlm. 160.

2016.¹⁹ Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah proses sistem pengendalian manajemen telah efektif diterapkan di Koperasi Simpan Pinjam “Ayamen Mandiri” Kombi.

Penelitian jurnal tersebut meneliti penerapan sistem pengendalian manajemen di Koperasi Simpan Pinjam “Ayamen Mandiri” Kombi sebagai objek dan subjek penelitiannya. Sementara itu penelitian yang akan dilakukan penulis berfokus pada objek sistem pengendalian manajemen permohonan paspor dengan tujuan umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Berdasarkan tinjauan penulis terhadap penelitian melalui skripsi maupun jurnal sebelumnya, bahwa penelitian akan dilakukan melalui perspektif, objek dan subjek yang memiliki perbedaan. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melanjutkan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, karena memang belum ada penelitian yang berkaitan dengan sistem pengendalian manajemen pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Sistem Pengendalian Manajemen

a. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem Pengendalian Manajemen menurut Anthony dan Govindarajan sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim dalam buku

¹⁹Feby Angelia Senduk., dkk. dengan judul “*Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Koperasi Simpan Pinjam “Ayamen Mandiri” Kombi*”, Jurnal EMBA, Vol.4, No.4, Desember 2016, hlm 891-892.

Sistem Pengendalian Manajemen, merupakan suatu alat dari alat-alat lainnya untuk mengimplementasikan strategi, yang berfungsi untuk memotivasi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi.²⁰ Sistem Pengendalian Manajemen menurut Hongren, Foster, dan Datar mendefinisikan Sistem Pengendalian Manajemen sebagai pemerolehan dan penggunaan informasi untuk membantu mengkoordinasikan proses pembuatan perencanaan dan pembuatan keputusan melalui organisasi dan untuk memandu perilaku karyawan.

b. Ruang lingkup Sistem Pengendalian Manajemen

Adanya sistem pengendalian manajemen utamanya sebagai alat yang dapat digunakan untuk menyelaraskan tujuan organisasi dan tujuan individu yang ada didalamnya. Setiap aktivitas kehidupan tentunya memiliki sebuah tujuan yang akan dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka seseorang perlu mengatur dan memperhatikan langkah apa yang seharusnya akan diambil dan dijalankan. Suatu Sistem Pengendalian mempunyai beberapa elemen-elemen yang memungkinkan pengendalian berjalan dengan baik.²¹ Elemen-elemen tersebut adalah :

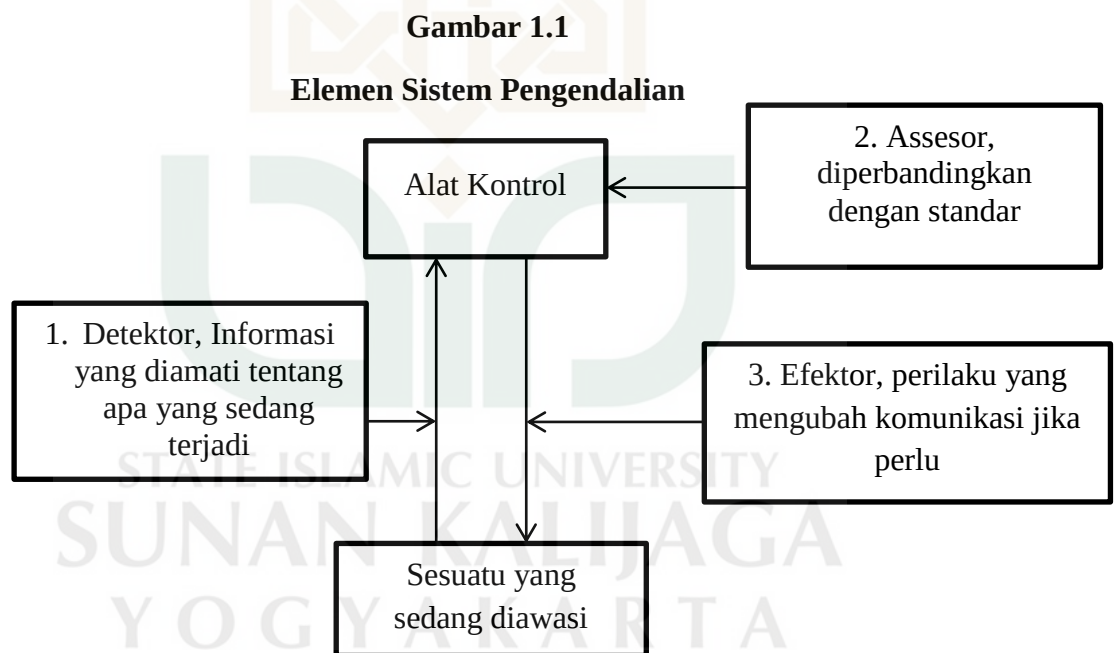
- 1) Detektor atau sensor yakni suatu alat untuk mengidentifikasi apa yang sedang terjadi dalam suatu proses.

²⁰Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, hlm. 13.

²¹Anthony dan Govindarajan, *Management Control Systems* (Chichago : Irwin, 1995), hlm. 3. Melalui Abdul Halim, dkk., "*Sistem Pengendalian Manajemen*", hlm. 5.

- 2) Alat Pembanding atau *assesor* yakni suatu alat untuk menentukan ketepatan. Biasanya ukurannya dengan membandingkan kenyataan dan standar yang telah ditetapkan.
- 3) Efektor yakni alat yang digunakan untuk mengubah sesuatu yang diperoleh dari *assesor*.
- 4) Jaringan Komunikasi yakni alat yang mengirim informasi antara detektor dan *assesor*.

Elemen-elemen sistem pengendalian manajemen tersebut dijelaskan melalui bagan sebagai berikut :



Sumber:²²

Gambar tersebut menjelaskan tentang hubungan elemen-elemen sistem pengendalian terhubung dengan pengawasan serta pengendalian manajemen. Sesuatu yang sedang diawasi tersebut

²²Robert N. Anthony dan Vijay Govindarajan, *Management Control Systems*, 12th.Ed. (New York: McGraw Hill: 2007), hlm. 3.

berupa tujuan organisasi, bisa juga berupa masalah yang sedang terjadi pada organisasi tersebut. Selanjutnya dibutuhkan alat kontrol untuk mengendalikan sesuatu yang sedang terjadi tersebut. Untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya terjadi maka, dibutuhkan Detektor. Apabila informasi yang sudah didapatkan tersebut, maka langkah selanjutnya adalah merumuskan langkah apa yang akan diputuskan untuk mengendalikannya. Sebelum adanya keputusan, terlebih dahulu dibandingkan apakah sudah sesuai standar atau tidak menggunakan *Assesor*. Langkah terakhir adalah Efektor yakni memutuskan keputusan yang telah dipertimbangkan oleh *Assesor*. Tentunya detektor, assesor, dan efektor membutuhkan jaringan komunikasi sebagai perantara untuk menghubungkan informasi. Demikian dapat dilanjutkan proses pengendalian untuk mengarahkan organisasi mencapai tujuan.

c. Unsur Pengendalian Manajemen

Menurut Abdul Halim terdapat dua unsur yang penting dalam sistem pengendalian manajemen yaitu lingkungan pengendalian dan proses pengendalian.²³

1) Lingkungan Pengendalian Manajemen²⁴

Proses pengendalian manajemen dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan. Dua aspek penting dari lingkungan tersebut adalah eksternal dan internal. Faktor internal dalam hal ini

²³Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, hlm. 13.

²⁴*Ibid.*, hlm. 13.

adalah struktur organisasi, struktur program, struktur rekening, faktor administratif, faktor perilaku, dan faktor budaya. Faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap pengendalian manajemen yang meliputi perilaku organisasi dan pusat-pusat pertanggungjawaban.

2) Proses Pengendalian Sistem Manajemen

Suatu proses pengendalian manajemen, berkaitan dengan perilaku, dimana proses seorang manajer mempengaruhi anggotanya untuk melaksanakan strategi organisasi. Keputusan pengendalian manajemen dibuat dalam kerangka kerja sesuai dengan strategi organisasi. Perilaku antar individu didalam organisasi berperan penting dalam sebuah proses pengendalian, setiap individu mempunyai tujuan yang berbeda dengan tujuan organisasi, maka manajer berperan untuk menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi tersebut, melalui pengendalian.

Proses pengendalian manajemen secara formal, menurut Robert N Anthony, David W. Young sebagai berikut:²⁵

a) Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis berisi rencana pemasukan dan pengeluaran pada beberapa tahun mendatang.

²⁵Robert N. Anthony, David. W Young, *Management Control in Nonprofit Organization*, (Boston: McGraw-Hill, 2003), hlm. 4., dalam Indra Bastian, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik: Mempertahankan Kepentingan Masyarakat*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 8-9.

b) Persiapan Anggaran

Anggaran adalah perencanaan dengan pengungkapan kuantitatif secara moneter dalam periode tertentu

c) Pelaksanaan dan Pengukuran

Pada saat pelaksanaan program, manajer mengawasi apa pun yang terjadi dan staf akuntansi merekam *output* maupun *input* secara aktual. Catatan *input* dilakukan untuk memperlihatkan biaya yang berasal dari program maupun pusat tanggung jawab/ pelaksana program. Catatan biaya program digunakan untuk dasar pemrograman selanjutnya.

d) Pelaporan dan Evaluasi

Laporan memungkinkan manajer dalam membandingkan *output* dan *input* yang direncanakan dengan hasil yang di dapat.

Proses pengendalian manajemen melibatkan hubungan antara atasan-bawahan. Pengendalian mulai dilakukan dari tingkat atas sampai bawah, meliputi tiga aktivitas:²⁶

a) Komunikasi

Komunikasi dimaksudkan agar bawahan bertindak secara efektif, mereka harus tahu apa yang diharapkan dari mereka.

²⁶Abdul Halim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, hlm. 11.

b) Motivasi

Bawahan harus diberi motivasi untuk menyelesaikan tugasnya.

c) Evaluasi

Efisien atau efektifnya seorang bawahan melakukan tugasnya harus dievaluasi terlebih dahulu oleh manajer.

Penerapan proses pengendalian manajemen yang telah diuraikan diatas memerlukan tiga aktivitas atau metodologi sebagai berikut :²⁷

a) Menentukan Tujuan. Tujuan adalah hasil akhir dari proses komunikasi. Atasan dan bawahan menyetujui apa yang telah diharapkan. Jika bawahan mencapai tujuan sesuai yang telah digariskan, maka dapat dikatakan strategi organisasi secara efektif diimplementasikan.

b) Pengukuran Prestasi. Penilaian prestasi diperlukan baik untuk motivasi maupun evaluasi.

c) Evaluasi prestasi. Kegiatan terakhir adalah evaluasi prestasi yakni prestasi yang sebenarnya dibandingkan dengan tujuan semulan dan perbedaan yang ada dianalisis dan dinilai. Seorang atasan harus membandingkan apa yang dilakukan bawahannya dengan apa yang diharapkannya.

²⁷*Ibid.*, hlm 11.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, yang bersifat deskriptif kualitatif.

2. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah dalam melakukan penelitian sebagai berikut:²⁸

a. Tahap Pra-Lapangan

Penulis melakukan penyusunan rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, melakukan *survey* penlitian, mengurus perizinan serta menyiapkan perlengkapan penelitian.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Penulis memasuki lapangan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dilapangan.

c. Tahap Analisis Data

Penulis melakukan serangkaian tahap analisis data kualitatif dengan melakukan analisi berdasarkan rumusan data teori dalam usaha membahas permasalahan yang ada untuk menarik kesimpulan.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan²⁹. Informan dalam penelitian yang dimaksud adalah pimpinan Kantor Imigrasi Kelas I

²⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ,(Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 127-128.

Yogyakarta, serta karyawan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dan masyarakat yang membuat paspor.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian³⁰. Fokus penelitian ini adalah sistem pengendalian manajemen pelayanan permohonan paspor dengan tujuan umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017.

4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan mengumpulkan data melalui beberapa teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Jenis observasi akan dilakukan oleh penulis adalah observasi nonpartisipan. Penulis akan mengamati fenomena-fenomena pelayanan permohonan paspor yang terjadi di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

²⁹Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 195.

³⁰*Ibid.*, hlm. 199.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.³¹

Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Jenis wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara semiterstruktur. Adapun informan yang akan penulis wawancarai adalah pimpinan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, Kasubsi Lantaskim Bagian Perizinan Keimigrasian, dan Admin/ Front Office, serta masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.³² Penulis akan melakukan pencarian dokumen berupa catatan, gambar, foto, maupun video.

5. Metode Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah data dari berbagai sumber, baik data pada wawancara, observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan di lokasi penelitian, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.³³ Aktivitas dalam analisis data yaitu :

³¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 186.

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta: 2013), hlm. 396.

³³M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta : Ar- Ruzz Media, 2014), hlm. 245.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.³⁴

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.³⁵

c. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.³⁶

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Cara untuk menguji keabsahan data penelitian penulis menggunakan teknik Triangulasi, sebagai alat untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding data itu, menggunakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.³⁷

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 405.

³⁵*Ibid.*, hlm. 408.

³⁶*Ibid.*, hlm. 412.

³⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 330.

Triangulasi adalah metode pengecekan dengan berbagai sumber, berbagai cara dan waktu.

Penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi metode data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara triangulasi sumber data dilakukan dengan menggunakan derajat kepercayaan sumber data yang diperoleh melalui metode yang sama dengan informan yang berbeda.

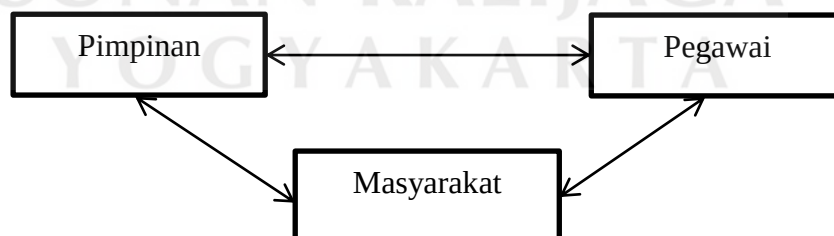
Gambar 1.2
Triangulasi Metode Data



Sumber:³⁸

Gambar 1.3

Triangulasi Sumber Data



Sumber:³⁹

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 439.

³⁹*Ibid.*

I. Sistematika Pembahasan

Gambaran sistematika penelitian ini akan penulis kemukakan sebagai berikut :

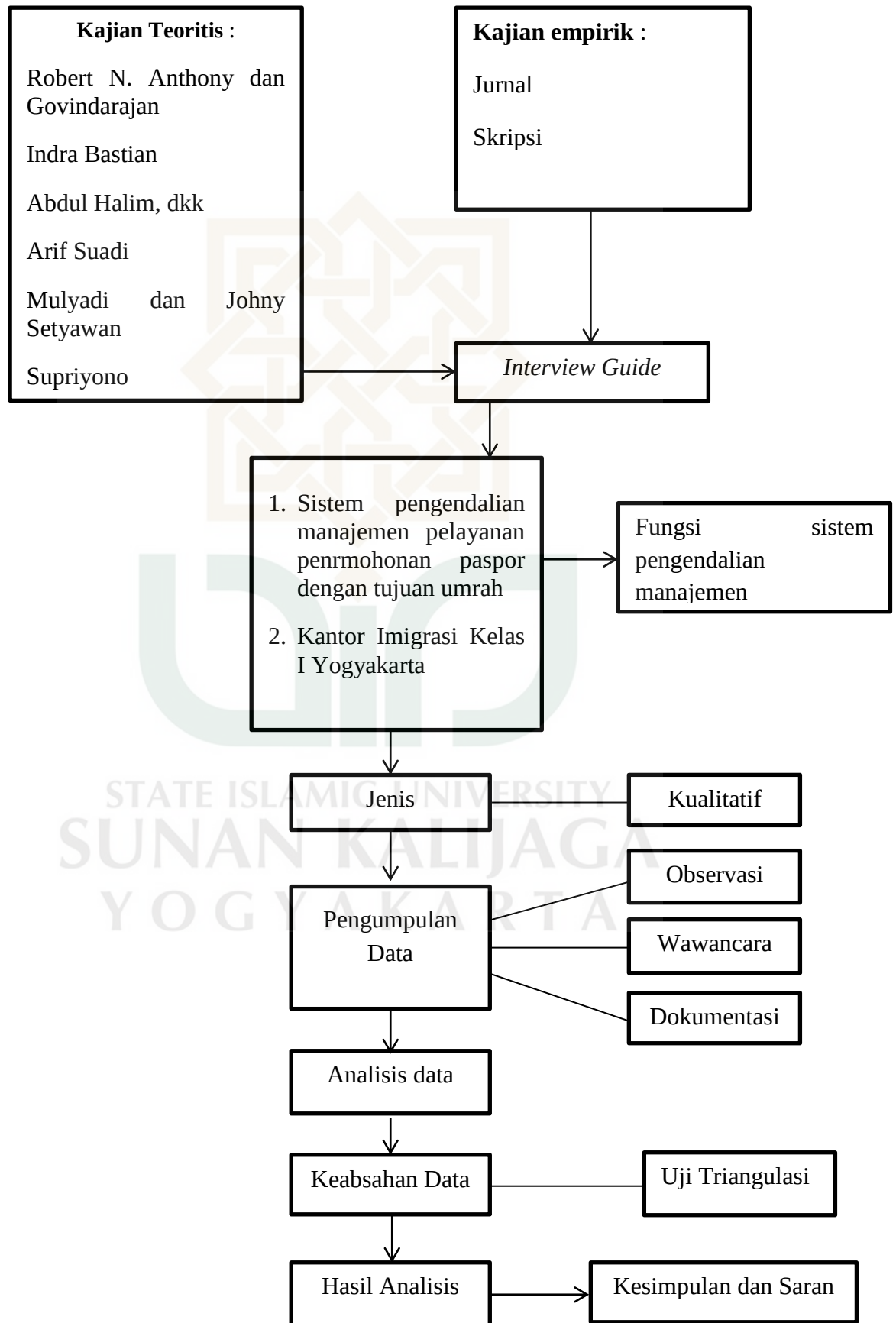
Bab I berisi penegasan judul, untuk memberikan batasan istilah, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan serta alur proses penelitian.

Bab II berisi tentang gambaran umum Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, sejarah berdiri dan perkembangannya, logo dan arti, visi-misi, strategi, motto, janji layanan, kedudukan, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, kode etik pegawai, wilayah kerja, jumlah personil, pelayanan, dan biaya keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Bab III merupakan bab pembahasan tentang Sistem Pengendalian Manajemen Permohonan Paspur dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017, yang meliputi penerapan sistem pengendalian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, lingkungan pengendalian manajemen, proses pengendalian manajemen, aktivitas pengendalian manajemen, dan tanggung jawab pimpinan atas pengendalian manajemen.

Bab IV merupakan bab penutup, yang berisi kesimpulan, saran-saran. Pada penulisan proposal ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

Gambar 4
Skema Penelitian



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Permohonan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017 sebagai berikut.

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, merupakan unit pelaksana fungsi keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Yogyakarta, sehingga tidak memiliki wewenang dalam membuat kebijakan, termasuk kebijakan untuk mengendalikan. Segala aktivitas di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta harus sesuai aturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Oleh karena itu sistem pengendaliannya menggunakan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP).

Pada layanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, yakni penerbitan paspor dengan tujuan umrah, sistem pengendaliannya juga mengikuti segala aturan dan kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi. Pada pelaksanaannya, pengendalian permohonan paspor dengan tujuan umrah menggunakan sistem informasi keimigrasian (SIMKIM), yang mana pengendalian penerbitan dikontrol oleh sistem pusat (Pusdakim), apakah paspor dapat diterbitkan atau tidak. Pada teknis lapangan pengontrolan dilakukan saat wawancara. Wawancara digunakan sebagai alat kontrol pendeteksi apabila pemohon paspor melakukan pelanggaran, baik secara verbal maupun dokumen. Apabila

pemohon melakukan pelanggaran, dan sistem mendeteksi, maka paspor tidak akan diterbitkan, dan dimasukkan pada daftar cekal. Adapun persyaratan khusus untuk umrah adalah menggunakan surat rekomendasi dari Kementerian Agama setempat. Hal tersebut menjadi salah satu syarat agar meminimalisir pelanggaran dengan modus umrah.

B. Saran

Beberapa saran yang penting untuk ditindaklanjuti sebagai berikut:

1. Sistem pengendalian manajemen, erat kaitannya dengan manajemen sumberdaya manusia, kiranya agar lebih ditingkatkan kembali. Hal tersebut karena terjadi peningkatan pada proses penerbitan paspor, sehingga petugas terkadang kewalahan dalam melayani pemohon, untuk itu penambahan pegawai perlu dipertimbangkan. Selain itu perlu juga dilakukan pembinaan dan pelatihan kepegawaian yang lebih sering utamanya pada petugas wawancara, karena petugas wawancara sebagai alat kontrol utama, pendeteksi pelanggaran.
2. Terkait sistem informasi keimigrasian memakai jaringan internet, maka sistem jaringan internet kiranya harus terus diupayakan peremajaan, selalu melakukan perbaikan, agar pelayanan tidak terganggu.
3. Hasil penelitian ini penulis mengharapkan agar pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dapat terus melakukan kajian berkelanjutan agar semakin terdepan dalam pelayanan. Bagi penulis berikutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk meneliti pada sudut pandang yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert. N dan Vijay Govindarajan, *Management Control Systems*, 12th.Ed., New York: McGraw Hill: 2007.
- Badudu, J.S, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesi*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2011.
- Bastian, Indra, *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik: Mempertahankan Kepentingan Masyarakat*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Dimjati, Djameluddin, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, Solo : PT Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Fajar Cahyani, Afifah, *Sistem Pengendalian Internal Kas di Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sejahtera Sleman, Skripsi* (tidak diterbitkan).Yogyakarta : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Ar- Ruzz Media, 2014
- Halim, Abdul, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003.
- <http://www.imigrasi.go.id/index.php/layanan-publik/paspor-biasa#persyaratan>, diakses tanggal 21 Maret 2017, pukul10.00 WIB.
- <http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/proses%20penerbitan%20paspor%20baru.pdf>, diunduh tanggal 21 Maret 2017, pukul 10.30 WIB.
- <http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/SuratEdaran/DirektoratJenderalImigrasi/Tahun2017/se%20dirjenim%20pencegahan%20tki%20nonprosedural.pdf>, diunduh tanggal 23 April 2017, Pukul 22.25 WIB.
- https://jateng.kemenag.go.id/files/jateng/file/file/PHU/EdaranDirjenPHUtentang_Penambahan_Syarat_Rekomendasi_Kakankemenag_bagi_Pemohon_Paspor_Ibadah_Umrah_dan_Haji_Khusus.pdf, diunduh tanggal 23 April 2017, pukul 23.15 WIB.

<https://musniumar.wordpress.com/2012/06/17/tujuh-modus-perdagangan-orang-oleh-musni-umar-ph-d/>, diakses tanggal 24 April 2017, pukul 07.19 WIB.

Jawa Pos, 31 Januari 2017, melalui <https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20170131/281530815747128> diakses tanggal 27 April 2017, pukul 08.56 WIB.

Kedaulatan Rakyat, 21 April 2017, hlm. 8, dalam <http://imigrasijogja.org/articles/read/286-ikut-umrah-tak-kembali>, diakses tanggal 27 April 2017, pukul 08.34 WIB.

Larasati, Widya, Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta), *Skripsi* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000.

Moleong, Lexy. J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.

Mulyadi dan Johny setyawan, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Peraturan Menteri Hukum dan Ham Nomor 7 tahun 2015.

Peraturan Pemerintah No 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*.

Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Profil Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, 2015.

Purnamasari, Imas, “Hubungan Struktur Sistem Pengendalian Manajemen dan Proses Pengendalian Manajemen Dengan Kinerja Keuangan Perusahaan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero)”, *Fokus Ekonomi*, vol.4, no.1 , 2009.

- Rohman, Sistem Pengendalian Manajemen CV Social Agency Baru Ambarukmo, *Skripsi* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Sawitri, Peni, “Interaksi Budaya Organisasi dengan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Unit Bisnis Industri Manufaktur dan Jasa”, *Manajemen dan Kewirausahaan*, vol.13, no. 2, 2011.
- Setiowati, Lusy, Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta), *Skripsi* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Suadi, Arief, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UGM, 1995.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Supriyono, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.*
- Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*
- Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.*

Lampiran 1

Tabel
Matrik Kegiatan dan Pendanaan
Direktorat Jenderal Imigrasi
Renstra Kemenkumham 2015-2019

Program/ Kegiatan		Sasaran Program (outcome)/Sasaran Kegiatan (output)/Indikator	Target					Alokasi (Rp 000)				
			2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Peningkatan Pelayanan dan Penegakan Hukum Keimigrasian												
	Meningkatnya kepuasan masyarkat melalui pelayanan, pengawasan, penindakan keimigrasian yang berkepastian hukum							2.463.307,50	2.616.356,50	2.751.125,20	2.896.956,70	3.186.652,37
	- Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian		70 %	75 %	75 %	80 %	80 %					
	- Persentase(%) penyelesaian pelanggaran keimigrasian sesuai dengan ketentuan		40 %	50 %	60 %	70 %	80 %					

Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis lainnya Ditjen Imigrasi											174.690,1
	Meningkatnya Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis lainnya di Lingkungan Ditjen Imigrasi serta citra positif Ditjen Imigrasi						136.803,7	143.776,3	151.105,5	158.809,2	
	- Tersusunnya dokumen rencana program dan anggaran yang akuntabel dan tepat waktu	3	3	3	3	3					
	- Tersusunnya indeks kepuasan terhadap Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis lainnya Ditjen Imigrasi	1	1	1	1	1					
	- Persentase kebijakan yang dapat dipublikasikan kepada masyarakat.	75 %	80 %	85 %	90 %	95 %					
	- Tersusunnya indeks kepuasan masyarakat	1	1	1	1	1					
	- Tersusunnya dokumen BMN yang akurat dan akuntabel	1	1	1	1	1					
	- Tersediannya data pegawai yang akurat	1	1	1	1	1					

	- Tersusunnya laporan keuangan yang sesuai ketentuan	1	1	1	1	1					
	Persentase penyerapan anggaran yang akuntabel	75 %	80 %	85 %	90 %	95 %					
Pelayanan Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Keimigrasian											
	Peningkatan Pelayanan dokumen perjalanan, Visa dan Fasilitas keimigrasian						797.668,0	847.787,7	900.438,4	956.737,6	1.052.411,4
	- Persentase(%) penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang sesuai ketentuan	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Jumlah persetujuan izin masuk dan keluar sesuai ketentuan	3,150	3,200	3,250	3,300	3,350					
	- Persentase(%) persetujuan visa yang sesuai ketentuan	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Jumlah penerbitan Fasilitas keimigrasian sesuai ketentuan	60	65	70	75	80					
	- Jumlah pembentukan ULP	5	5	5	5	5					

Pendeteksian Pelanggaran atau Kejahatan Keimigrasian											
	Meningkatnya pendeteksian pelanggaran atau kejahatan keimigrasian						12.618,9	13.249,8 1	13.912,3	14.608,0	16.068,8
	- Persentase(%) pengaman intelijen keimigrasian yang terkendali	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Persentase(%) kerjasama intelijen yang terlaksana sesuai ketentuan	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Jumlah produk intelijen keimigrasian yang dihasilkan	12	12	12	12	12					
	- Jumlan operasi intelijen keimigrasian dan pendataan orang asing yang dilakukan	72	75	78	81	84					
	- Persentase(%) pendeteksian pelanggaran oleh warga negara indonesia dan penjamin	40%	60%	70%	80%	85%					

Persetujuan Izin Tinggal dan Status Keimigrasian											
	Peningkatan pelayanan pemberian izin tinggal dan status keimigrasian						13.800,2	14.490,2	15.214,7	15.975,4	17.572,9
	- Persentase (%) pemberian persetujuan Izin Tinggal Keimigrasian yang sesuai ketentuan	75%	80%	85%	90%	95 %					
	- Persentase (%) pemberian persetujuan alih status Keimigrasian yang sesuai ketentuan	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Persentase (%) persetujuan SKIM dan penelaahan status keimigrasian	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Persentase (%) Pendaftaran Anak Berkewarganegaraan Ganda	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Persentase (%) penerimaan penyampaian pernyataan memilih kewarganegaraan dari Anak Berkewarganegaraan Ganda	75%	80%	85%	90%	95%					

Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian											
	Tersedianya sistem informasi keimigrasian yang sesuai kebutuhan						371.161,9	398.720,0	409.206,0	429.666,3	472.632,9
	- Persentase(%) UPT keimigrasian yang terintegrasi dalam SIMKIM	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Persentase(%) Perwakilan RI yang terintegrasi dengan SIMKIM	5%	10%	20%	30%	40%					
Penyidikan dan penindakan pelaku tindak pidana keimigrasian											
	Pelaksanaan penyidikan dan penyelesaian kasus tindak pidana keimigrasian						11.297,3	11.862,8	15.454,7	13.078,2	14.386,0-
	- Jumlah penyidikan pelaku tindak pidana keimigrasian yang dilakukan	32	34	36	38	40					
	- Jumlah tindakan administratif keimigrasian yang dilakukan	2600	2950	3300	3650	4000					
	- Jumlah Penindakan Keimigrasian terhadap warga negara Indonesia dan penjamin yang sesuai dengan ketentuan	40%	60 %	70 %	80 %	85 %					

Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian di wilayah perbatasan dengan Negara lain, perwakilan RI dan tempat lainnya di luar negeri serta kerjasama luar negeri											
	Peningkatan kerjasama keimigrasian di luar negeri dan perbatasan						41.451,1	43.523,6	45.699,9	47.984,8	52.783,3-
	- Jumlah kesepakatan kerjasama lintas batas yang terlaksana dan terukur	5	5	5	5	5					
	- Jumlah kesepakatan kerjasama luar negeri yang terlaksana dan terukur	5	5	5	5	5					
	- Jumlah kerjasama dengan perwakilan asing yang terlaksana	5	5	5	5	5					
	- Jumlah kerjasama dengan organisasi internasional yang terlaksana	5	5	5	5	5					
	- Penyelenggaraan administrasi dan fungsi keimigrasian di perwakilan RI dan tempat lainnya di LN	19	19	19	19	19					
	- Layanan Perkantoran	12	12	12	12	12					

Penyelenggaraan fungsi pengkoordinasian, pelayanan dan pengawasan keimigrasian di wilayah							1.078.506,4	1.142.946,1	1.200.093,7	1.260.097,2	1.386.106,9
	Terselenggaranya pengkoordinasian operasional Unit Pelaksana Teknis di wilayah kerja Divisi Keimigrasian										
	- Jumlah UPT yang di bina, dikendalikan, diawasi, dalam hal pelaksanaan fungsi keimigrasian	1133	133	133	133	133					
	Terselenggaranya pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian										
	- Terselenggaranya dukungan kegiatan bidang fasilitatif keimigrasian	133	133	1133	133	133					
	- Persentase (%) penerbitan dokumen keimigrasian yang sesuai ketentuan dari permohonan yang masuk	75%	80%	85%	90%	95%					
	- Persentase (%) kegiatan penegakan hukum keimigrasian yang sesuai ketentuan	75%	80 %	85 %	90 %	95 %					

Sumber: PermenkumhamNo 17 Tahun 2015.

Lampiran 2

Foto Kegiatan Penelitian



Foto bersama pimpinan Kantor
Imigrasi Kelas I Yogyakarta



Foto bersama Kasubsi Perizinan
Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta



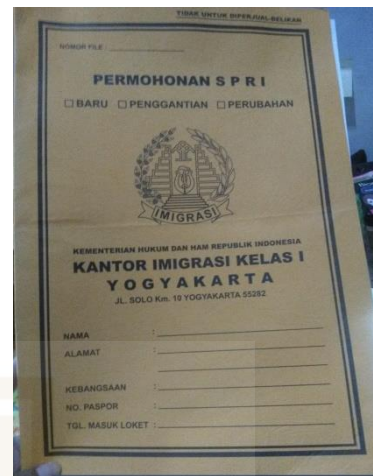
Foto bersama dengan salah satu
petugas kamanan Kantor Imigrasi
Kelas I Yogyakarta



Foto bersama dengan salah satu
pemohonkamanan Kantor Imigrasi
Kelas I Yogyakarta



Loket Permohonan Paspor



Map Permohonan Paspor Biasa

PEKERJAAN * 1. PEJABAT NEGARA 2. PEGAWAN NEGERI SIPIL 3. TNI / POLRI		STATUS SIPIL * 4. PEGAWAI SWASTA 5. LAJINNYA 1. KAWIN 2. TIDAK KAWIN 3. CERAI MATI 4. CERAI HIDUP	
4. Seluruh keterangan dan data yang saya nyatakan dalam formulir ini adalah sah dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dan apabila di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia dituntut sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Yang diberi kuasa, Pemohon, Nama: _____ Paspor diterima pada tanggal: _____ Tanda tangan penerima, _____ Nama: _____ Petugas yang menyerahkan, _____			
CATATAN PETUGAS LOKET Lampiran persyaratan : ☐ Copy KTP WNI ☐ Copy Kartu Keluarga ☐ Copy Akte Kelahiran/Surat Nikah/Ijazah ☐ Paspor/SPLP Lama ☐ Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian ☐ Surat Rekomendasi/izin Atasan/Sponsor ☐ Surat Kuasa/Kartu Tanda Pengenal Pengurusan Keimigrasian Paraf Petugas: _____		CATATAN PETUGAS WAWANCARA 1. _____ 2. _____ 3. _____ Paraf Pejim, _____	
CATATAN PEGAWAI TATA USAHA Nama Lama: _____ Alamat Tempat Tinggal Lama: _____ Nomor Paspor / SPLP Lama: _____ Tanggal: _____ Berlaku s/d: _____ Tempat Dikeluarkan: _____ Nomor Register: _____ Nomor paspor / SPLP Baru: _____ Tanggal: _____ Berlaku s/d: _____ Tempat Dikeluarkan: _____ Nomor Register: _____ Tanggal: _____ Paraf Pegawai, _____			
CATATAN PEJABAT IMIGRASI NIKMI: _____ Tanggal: _____ Kelengkapan persyaratan: _____ Tercantum: ☐ Tidak ☐ Paraf Pejim, _____ Daftar Cekal: _____ Kelainan Surat: _____ Ada: ☐ Tidak ☐ Tanggal: _____ Paraf Pejim, _____ Persetujuan: _____ Setuju: ☐ Tidak ☐ Tanggal: _____ KAKAKIN, _____			

Perdim (Formulir Permohonan)



Pengisian Blangko Formulir



Berkas Pemohon Paspor
Umrah



Antrian Loket Foto dan
Wawancara



Antrian Pembayaran dan
Pengambilan Paspor



Kegiatan Pencetakan Paspor

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan:

1. Perencanaan Strategis
 - a. Bagaimana perencanaan strategis Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
 - b. Bagaimana proses perencanaan strategis Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
 - c. Bagaimana tahap penyusunan program-program dalam perencanaan strategis?
 - d. Bagaimana fungsi perencanaan strategis pada pengendalian kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
2. Perumusan Anggaran
 - a. Bagaimana sistem anggaran Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
 - b. Bagaimana tahap-tahap penyusunan anggaran?
 - c. Bagaimana pengelolaan anggaran didalam perencanaan pengendalian?
 - d. Bagaimana sistem pelaporan anggaran?
3. Laporan
 - a. Bagaimana sistem pelaporan kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
 - b. Bagaimana pertanggungjawaban atas laporan kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
 - c. Bagaimana fungsi laporan kinerja dalam proses pengendalian?
 - d. Bagaimana tahapan penyusunan laporan kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
4. Evaluasi
 - a. Bagaimana sistem evaluasi kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
 - b. Bagaimana cara pimpinan melakukan evaluasi kinerja?
 - c. Bagaimana cara mengukur kinerja secara efektif dan efisien, berdasarkan evaluasi kinerja?
 - d. Bagaimana konsep penilaian kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

Lampiran 4

Hasil Wawancara

A. Wawancara dengan Pimpinan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta (Rabu, 08 Maret 2017)

1. Mengenai penyalahgunaan paspor umroh untuk bekerja, bagaimana cara bapak mencegah ?

“jadi, memang di undang-undang kita, kita ada kewajiban melakukan pengawasan terhadap warga negara indonesia.,ya. Undang2 no 6 tahun 2011 ya.. itu dicatat. Nah pengawasan ini dimulai dari pada saat yang bersangkutan memohon paspor. Supaya apa? Tujuannya adalah dalam rangka memberikan perlindungan kepada WNI di luar negeri maka pembuatan paspor ini harus diperketat. Contohnya paspor umroh. untuk umroh itu ya memang ada warga negara indonesia yang bertujuan untuk umroh, ada yang modusnya umroh, habis umroh gak balik lagi.. ya. Ada juga yang tidak balik nanti langsung ke haji dengan caranya sendiri, otomatis kan izin tinggalnya habis di Saudi arabia sana, setelah umroh menunggu haji itu dia gak balik, gak punya duit, bisa saja dia bekerja serabutan, atau bisa saja dia berjualan sesuatu. Bisa saja dia umroh menunggu haji, tapi dia kerja. Nah ini kan gak boleh,,,. Kalo ini terjadi sampe terlunta2 disana, maka kita ikut serta dipersalahkan. Padahal kita sendiri kan gak menyangka orang itu akan berbuat sesuatu di luar negeri.. kan mana tahu saya. Contoh yang terkecil mbak sendiri misalnya, ngajuin paspor, dalam rangka umroh atau dalam rangka wisata atau magang, tapi kenyataannya, mbak sendiri akan melakukan pekerjaan disana, entah hasilnya kecil, tapi kan sudah keluar dari jalurnya.. nah iya itu yang harus kita waspada.. itu yang umroh.. kemudian yang haji.. Haji itu ada yg haji plus dan haji yang melalui depag, reguler. Nah haji plus ini kan kadang2 ada yang biro travelnya itu nakal...uangnya diambil orangnya gak berangkat. Umroh juga begitu..nah kenapa umroh haji ini kita mintakan tambahan persyaratan yaitu rekomendasi dari Depag., untuk apa? Kita harus memastikan bahwa biro travel itu terdaftar di Depag, nanti dicatat yaa.. kalau sudah tercatat di Depag..dan ada jaminan dari travelnya bahwa dia akan berangkat dan pulang kembali ke Indonesia dengan selamat, maka baru paspor kita keluarkan... ini sudah berjalan nih.. beberapa hari ini sudah berjalan. Kemarin2 kita loose kan karena memang surat resmi dari DEPAG itu belum ada, trus kita cari, kemudian yang umroh dan haji sudah, kemudian yang magang, ada tambahan persyaratan, 1, dia harus ada surat resmi dari LPSK, yang membuat pelatihan, yang menyatakan bahwa dia disana akan magang. Ada jmainan dari situ bahwa disana benar2 melakukan magang. Kemudian ada pernyataan bahwa apabila dia, disana bekerja, maka resikonya menjadi tanggung Jawab LPSK ini. Lembaga pendidikan apa..Swadaya apa..Kursus2..itulah korea, jepang dan sebagainya. Jadi syarat2 itu bukan semata2 kita mempersulit warga negara kita, bukan. Justru kita membantu biar supaya, pada saat diluar negeri dia tidak punya masalah, itu intinya. Kemudian yang akan wisata, yang akan wisata

kita juga harus meyakinkan bahwa, sesampainya diluar negeri, dia tidak kehabisan biaya, sehingga dengan tidak kehabisan biaya itu dia akan mencari peluang untuk bekerja sambil disana., ya ini yang tidak dikehendaki. Makanya kita minta yang wisata harus punya minimal tabungan 20 juta atas namanya sendiri. Gunanya apa, yaitu untuk memastikan bahwa jangan sampai dia kehabisan duit disitu gitu lho..gituu.. Jadi haji umroh sudah jelas, magang sudah jelas, wisata sudah jelas, kemudian untuk pelaut.. bagi pelaut, sbkm ke TKI ya.. Bgi pelaut itu harus ada surat, jaminan dari Kapal bahwa dia memang akan bekerja disana. Bkn mencari kerjaaaan tapi sudah bekerja.. ho'o dan itupun sudah ada persetujuan dari KEMNAKER, kemudian untuk calon tenaga Kerja Indonesia, kita bener2 harus meyakinkan dia bahwa sebelum membuat paspor, sdh harus ada rekomendasi dari BNP2tki / BNP3TKI kalo disini, kalo ada surat rekomendasi itu baru kita terbitkan paspor.gituu."

2. Oh ya kalo seperti yg bapak bilang begitu? Dengan adanya pengawasan penerbitan paspor itu, strategi bapak itu apa dalam implementasinya untuk mencegah itu seperti apa?

"iyah.. jadi setelah persyaratan dipenuhi, itupun harus kita lakukan wawancara, jadi wawancara itu pun kita tau ni,, orang itu bohong atau tidaknya..bisa saja mengakali akan kunjungan ke singapor dalam rangka..untuk wisata kok, kita tanya kalo dari assement profilnya kok tidak meyakinkan,kita tidak akan meluluskan. Mengasih paspor. Jadi jangan salah ya.. saat persyaratan formal sudah terpenuhi, tetpi ditemukan indikasi memberikan keterangan tidak benar, kita tidak kasih paspor. Jadi saringan2 itu tetap kita lakukan untuk apa.. gunanya ya untuk embak2 sendiri supaya paspor ini dipegang, tepat sasaran dan tepat guna. Tepat sassaran pada orang yang tepat. Tepat guna adalah tepat pasaat menggunakan."

3. Nah kalau kemudian sampai terjadi hal yang tidak diinginkan, bagaimana kebijakan bapak?

"kita akan berikan penangguhan untuk tidak diberikan paspor selama 6 bulan. Kalau ketahuan dia memberikan keterangan tidak benar. Daripada kita hukum.ada aturannya di undang2, daripada kita hukum kita proses di kelpolisian, lebih baik kita tangguhkan pembuatan paspor selama 6 bulan. Untuk apa supaya dari hari pertama dia ditangguhkan sampai 6 bulan itu dia berpikir, berusaha untuk melengkAPI sesuai dengan aturan yang ada. Tapi kalau sengaja, memalsukan data, ktp dipalsukan, kk dipalsuin, ijazah dipalsuin, kita ranahnya udah ke hukum. Jadi sekarang tahun penegakan hukum terhadap WNI, kemarin2, kita mundur, flashback kebelakang, kita masih ada rasa kasihan terhadap wni, tapi sekarang enggak. Kenapa? Sosialisasi sudah kita sampaikan, website ada, apa yang boleh apa yang tidak boleh, ada juga semuanya."

4. Kemarin sempat ada wacana 6 kementerian bekerja sama, bagaimana koordinasi 6 lembaga ini?

“dari rapat yang diadakan di Jakarta, sudah ada komitmen bersama bahwa kita, tahun ini harus bisa menegakkan hukum terhadap korban maupun, terhadap orang yang ikut serta. Ikut serta dalam artian biro travel, biro jasa, baik itu untuk tki, maupun jasa paspor. Itu kalau ada terindikasi ingin melakukan permohonan paspor secara tidak benar, kita akan proses hukum dua-duanya. A..Dikantor kita sudah tidak ada biro jasa, travel tidak ada lagi, semuanya harus mengurus sendiri, sebelumnya ada, bulan November itu sudah tidak ada lagi. November kebelakang, masih ada.jadi kalau persyaratannya lengkap, dikasih nomer antrian., diproses, kalau tidak lengkap, kita pada saringan pertama sudah kita tolak. Kalaupun nanti didalam kurun waktu berikutnya, dia melampirkan proses persyaratan lengkap, proses screeningnya berada ditahap wawancara. Tahapan-tahapan berjalan.”

5. Bagaimana bapak berkoordinasi dengan bawahan anda?

“kita harus selalu mengingatkan, melakukan briefing, mengingatkan, dan mengevaluasi, sekarang kan sudah tertib tu dibawah, nah itu hasil evaluasi, dulu amburadul, contohnya, dulu orang antri jam setengah 3 pagi, duduk diluar itu pakai tiker, ya..kan.. gak ada tenda, sekarang mending bisa duduk, kemudian orang mau ngambil nomor antrian naik tangga harus berdiri, sekarang enggak, kita panggil, jadi orang tidak harus berdiri ditangga itu, kan dengkulnya bisa lema tu..nah kemudian kita pakai jam tepat waktu. Kalau janji layanan jam set. 8 , harus set 8. Jam 8 proses wawancara harus jam 8, jam 12 teng harus istirahat, jam 12 teng harus istirahat.jam 1 teng kita panggil harus jam1 teng, tapi jam terakhir tidak ada batas waktu, sampai terakhir batas antrian.”

6. Bagaimana menyelaraskan antara tujuan atasan dan tujuan bawahan, yang berbeda?

“jadi saya sebagai pimpinan, tidak akan membuat suatu kebijakan yang kebijakan itu tidak disetujui bawahan.sebelum kebijakan itu kita sampaikan, kita rapatkan dulu, kita musyawarahkan dulu, tapi nanti keputusan tetap saya. Dan keputusan saya itu harus, memperhitungkan antara publik, saya dan staf. Kalau saya memutuskan antara sayaa denagn staf, tidak menyenangkan publik, percuma juga. Karena ini kan pelayanan. Jadi tiga2nya harus satu nih.. keputusan saya kita rapatkan dengan staff, hasilnya kita implementasikan kepada masyarakat. Masyarakat menerima, itu baru bagus. Tapi sejauh ini bagus.”

7. Bagaimana konsep evaluasi?

“kita harus mengadakan evaluasi itu minimal satu sebulan sekaali, namanya rapat staff, dalam rapat itu kita lihat apa yang kita lakukan itu, ada gak kekurangannya, kekurangannya dimana, itu pasti ada, baru kita rapatkan nanti solusinya bagaimana. Nah disitu nanti diputuskan lagi. Jadi hari kehari itu kita gak duduk, gak tidur, tapi kerja, sya duduk sini ni paling Cuma tanda tangan, paraf, setelah itu saya kebawah, ngontrol, bkn cm ngontrol dipelayanan, tapi saya juga ngontrol anak buah, merangkul, bagaimana kesehatan anak buah,

kekurangannya apa, ditanya jadi kita harus benar2 satu tim ya, kita tidak bisa, mentang2 saya kepala kantor, saya harus selalu didepan tidak bisaa,, yaa..harus sejalan dengan bawahan, itu kalau saya kalau orang lain tidak tahu, hahaha. Jadi manajemen kepemimpinan itu harus dipakai, caranya seperti apa ya masing masing pribadi punya cara sendiri, nah dari pengalaman yang saya, seperti yang saya lakukan, supaya apa? Ya supaya roda pelayanan di dan pemerintahan disini berjalan dengan baik, baik untuk masyarakat baik untuk kita.”

8. Bagaimana Pembagian Tugas kerja pegawai?

“Jadi masing2 seksi punya tugas dan fungsi masing2. Tapi tidak tertutup kemungkinan kita perbantukan juga, mana kala didalam seksi kekurangan pegawai, seksi yg ini hrs bisa menutupi yang ini, Jadi saya pakai Manajemen Tim begini..Jadi tidak boleh Seksi ini tidak mau, kalau saya perintahkan membantu sini tidak bisa, semua harus bisa, seksi 1 ini membantu seksi ini membantu harus bisa, jadi semua orang disini bisa kemana aja, bisa kerja dimana saja, gitu, honorer juga bisa, kemana saja juga bisa, makanya, saya bilang, yang pertama kemauan kerja itu, karna dengan kemauan kerja itu mereka jadi pinter, tidak melulu harus disini, disini tidak.”

9. Bagaimana sistem Evaluasi kinerja?

“kalau di imigrasi ini yang penting cuma satu, tidak boleh mengatakan tidak harus siap. Sekali ada anak buah saya yang mengatakan tidak, saya tidak pakai, berbeda dengan instansi lain, bisa dibiarkan kan, kalau saya tidak pakai, karna disini adalah tempat bekerja, bukan tempat orang tidak bekerja. Semua kerja semua, begitu bilang tidak, dan malas2an bekerja, saya hentikan. Caranya bagaimana ya..itu trik saya nanti..ya saya pindahkan lah kalau PNS, mutasi, tempat yang kira2 cocok buat dia gitu..”

10. Kalau itu ada peringatan atau langsung tindakan?

“Kita peringatan ada, lisan , tulis, tapi kalau dalam pernyataan lisan di Imigrasi itu mbak.. orang yang berprestasi adalah orang yg bekerja, tapi orang yang tidak berprestasi, orang yang malas2 bekerja. Seminggu masuk, sekali tidak masuk. Padahal kita tahu ni bahwa kita ni kerja semua, kalau 1 orang tidak masuk kan pincang, yakann.. artinya di satu seksi kekurangan orang, kita kan harus minta orang dari seksi lain untuk nutupin, ini gak boleh, padahal kerja kita kan kerja pengabdian, nah kata pengabdian itu lah yang harus saya tanamkan pada temen2. Tanpa harus melihat, apakah pengabdian saya sebagai PNS itu dihargai oleh atau tidak dengan negara, itu urusan belakangan, pengabdian pertama itu yang tanpa kita mengharap sesuatu dari negara itu yang kita utamakan. Kalau ini diabaikan saya gak mau, karna saya sendiri mencontohkan seperti itu. Saya setengah 8 sudah disini, untuk apa? Agar masyarakat tau bahwa saya diberikan penerangan oleh kepala kantor apa yang bisa apa yang tidak bisa, anak buah saya melihat saya kepala kantor memberikan keterangan pada anggota..e.. masyarakat, mereka juga ikut nantinya, terpanggil gituu, dengan sendirinya terpanggil, nah tinggal saya melakukan, oh ya trimakasih ya kamu sudah bantu, akhirnya semua turun dibawah, bisa dibandingkan pada saat mabk disini, orang

cuek, orang bertanya saya harus ngapain disini, tidak ada yang memberikan penerangan, sekarang mereka turun, karena apa publik itu hanya membutuhkan informasi, kalau informasi terputus, dia gak tau harus ngapain, jangan salahkan dia kalau petugas disini, tidak memunculkan informasi, yakan.. beda dibawah itu kan.. sekarang kita udah turun semua, Kan publik udah ngerti, akhirnya uda tertib. Gitu cara manage suatu organisasi didalam pelayanan pada publik. Kita sih tidak mengharapkan, pujia dari publik tidak, tidak pernah kita harapkan, silahkan saja kalau ita dianggap baik. Kalau mau muji silahkan, kalau enggak ya gapapa kok, tapi memang kita kerja kok, kita tidak mengharapkan sesuatu dari orang, intinya itu aja jadi ikhlaslah..”

11. Apakah ada reward bagi pekerja?

“ada, ada yang namanya peningkatan karier. Bagi yang mampu secara intelegensia, kemudian segi penampilan ada namanya sekolah kita, pendidikan pejabat Imigrasi, adaa. Dari pegawai biasa menjadi seorang pejabat seperti saya. Yang karirnya tu akan menanjak terus. Bagi yang tidak mengikuti pendidikan pejabat TU biasa ini, itu memang disitu terus seumur2, nah rewardnya kita Cuma apa ya..paling nanti gradenya status pegawai negeri sipil gradenya ny kita naikkan, grade ini naik berarti tunjangan kinerja naik, walaupun hanya berapa persen aja. Yang penting bagi saya siapa dia yang berprestasi, itu yang kita naikkan peringkat. Cara nya bagaimana ya itu tadi, kesempatan mengikuti pendidikan iya, kesempatan untuk naik grade iya.. banyak di imigrasi banyak. Kalau dia kemampuan bahasa asingnya tinggi, silahkan nanti dia sekolah diluar negeri. Tapi catatannya harus pejabat dahulu. Kita ada sekolah di taiwan, di beijing sama satu di Australia, kesempatannya banyak dan gratis.

12. Bagaimana Sistem penilaian kinerja?

“nanti ada tes Toefl, dari pejabat dari kita. Jadi di imigrasi itu arahnaya pejabat dulu kalau non pejabat tidak bisa ikut, jenjang yang lebih tinggi. Untuk menjadi kepala sub seksi , untuk menjadi kepala seksi, untuk jadi kepala kantor, itu jenjangnya harus pejabat dahulu. Kecuali untuk jabatan yang nonteknis itu KAUR, kepala urusan kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan dan kasi TU itu bisa dari jenjang karirnya mereka sendiri, bisa saya usulkan, itupun harus anak2 atau orang2 yang berprestasi. Kerjanya bagus, kalau tidak bagus, tidak saya promosikan. Kuncinya satu ya kerja tadi, ya beda lah saya imigrasi dan pemda itu bedalah. Kita gak ada waktu baca koran..paling gak jam 3 setenagah 4. Kalau kita mulai kerja kerja”

13. Bagaimana penyusunan anggaran Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

“semua kita anggaran dibiayai negara, mulai dari peralatan kebutuhan kantor, pembiayaan kantor, operassional kantor, operasioan bimbingan saya, semua dibiayai negara

Kita yang mengajukan jadi, kita ada namanya perencanaan anggaran, kita rencanakan dulu kebutuhan untuk 2018, harus kita buat pada bulan april depan, jadi prediksi 2018 tu di sesuaikan dengan kebutuhan kita nantinya, jadi tidak

sama kebutuhan 2017 tidak sama dg kebutuhan 2018, karena biasanya harga2 naik. Atau mesin2 banyak yang rusak. Kankita ni 24 jam komputer dioperasikan sampai jam 7 malam. Kemudian jam 7 malam ada yang istirahat, ada operasioanl mesin cetak paspor sampai jam23. Nah ini kan namanya mesin kan ada keterbatasan kemampuan, nah ini kita beli. Belinya bagaimana ya kita harus bisa memprediksi oh besok ni mau mau rusak, jadi sebelum mesin tu rusak kita punya cadangan beli, bagaimana caranya kita beli kita usulkan ke anggaran keuangan, kalau sampai nanti diluluskan, ya berarti kita punya cadangan peralatan kantor”

14. Bagaimana Sistem pelaporan kinerja?

= pelaporan setiap 3 bulan sekali, ada namanya B03, itu bulan ketiga, B06, B09, B12, itu semuanya diukur, kalau kita sudah punya perencanaan B03 itu harus terpenuhi, kalau tidak terpenuhi kita ditegor, jadi kita ni disini juga kerja, saya juga mikir anggaran bagaimana, pelayanan bagaimana, jadi kita manage semuanya, bahkan kita libur pun kita juga berpikir hahahaha, jadi padat kaya gini nihh..

15. Bagaimana Budaya kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

Saya pertama masuk, sudak melakukan survei, Langkah pertama saya adalah membuat pelayanan itu baik, contoh seperti dibawah itu..Memuaskan hati pelanggan. Manajemen pembinaan SDM, yg selama ini dijalani dibiarkan, saya lihat saya benahi, saya praktekan. Oh ada masalah Pelayanan sampai sore, pegawai protes karena PNS kok pulang sore. Setelah itu saya pikirkan ya hasilnya yang ada dibawah itu, sekarang kan tidak ada kuota, jadi pegawai bisa pulang jam 3. Tetapi kalau pelayanan kita tetap layani sampai habis.

B. Wawancara dengan Kasubsi Perizinan Keimigrasian (Jum’at 04 Maret 2017)

1. Apakah bentuk paspor umroh berbeda dengan paspor biasa?

“ya sama”

2. Lalu mekanismenya seperti apa?

“Mekanisme nya ya sama, kaya bikin paspor biasa cuman persyaratan tambahannya paspor umroh kita minta rekom dari travel umroh, yang bermaterai, jadi travel umroh itu menjamin pas di Saudi, tidak terjadi offerstay dan sebagainya disana karena banyak indikasi umroh itu kan disalahgunakan, banyak yang ga bisa pulang disana, di Saudi.”

3. Apabila ingin membuat paspor umroh, apakah jamaah datang sendiri atau biro travel yang mewakilkan?

“ya harus datang sendiri, ya sekarang kalau bironya yang datang nanti kaya OTT kemarin, iya nggak bener nggak. Kalau diwakilkan bikin paspor.

Kecuali yang haji, kalau haji dia dikordinasi dan dikordinator oleh kemenag kab/kota. Kalau itu kan jelas berangkat tanggal segini.. kalau yang ONH plus saya tidak bisa mengawasi, karena ONH plus bkn dari kemenag juga, jadi itu dari biro travel gitu , dan yang banyak ditipu kaya kemarin kasus haji filipina tu, nah nanti kesitu. Jogja ada 2 kemarin suami istri, bikin paspor disini, akhirnya kan paspornya ditarik sama KBRI filipina, diganti pakai paspor filipina”

4. Bagaimana sistem Evaluasi kinerja pegawai?

“evaluasi, setiap bulan.”

5. Bentuknya bagaimana?

Ya sharing lah. Sekedar sharing jadi kekurangan pelayanan itu apa.. kalau saya kadang2 disini, kalau kepala kantor 2 kali, kalau saya disini gak pertemuan formal tu enggak, kalau disini sambil ngobrol melayani, kendalanya, apasih yang jadi masalah disini, yang jadi masalah kan..permohonan paspor yang anak2 muda, kadang dia bialang wisata disana, malah kerja,”

6. Bagaimana mengantisipasi adanya pelanggaran permohonan paspor dengan tujuan umrah?

“ya kita sekarang minta tiket pulang pergi, kalau tiket pulang pergi kan jelas, ya kalau gak ada ya gimana kita ga bisa ini kan.kadang2 kalau pemohon itu ada yang gak bisa melampiri, saya suruh pulang, atau kita tolak aja..”

“Surat pernyataan itu buat kita sih, mengantisipasi aja, tapi surat itu juga disalahgunakan, nah sekarang ‘ini dari bulan januari kita selalu minta tiket pulang pergi, karena banyak kejadian ni, yang ditangkap disukarno hatta, jadi dia tujuan ny kerja, tapi gak bisa ngelampirin surat penjamin, gak bisa nunjkin tiket pulang pergi..kalau dia disana tujuannya kerja, yaa kalau gak ada penjaminnya ya gak bisa..ya ditolak dibandara.. kemarin dijogja ada yang ditunda keberangkatannya, jadi dia ditolak keberangkatannya. Udah beli tiket dia, perempuan.. jadi ya udah sih gak boleh berangkat.”

7. Bagaimana pelayanan antrian permohonan paspor?

“Antrian udah gak dibatasi, cuman jamnya aja sampai jam 9. Kalau antrinya gak dibatasi jam kemarin pernah sampai jam set 8 malam..”

8. Kemaren pernah ada informasi terkait terganggunya penerbitan paspor, itu gimana ya bu?

“Oh itu dari pusat,,, ya tetep kerja,, tapi gak bisa cepet ya kadang lemot.. bukannya itu lama..”

9. Bagaimanaaa pimpinan memotivasi karyawan?

“Ya paling motivasinya, kan kerja itu harus hati2, apalagi kan dipaspor, mindai berkas harus bener, kalau salah itu kan harus ganti, yang ganti juga harus petugas yang bersangkutan, harus pake BAP”

10. Bagaimanakah pengukuran kinerja pegawai?

Kalau reward sih enggak yaa, belum ada sih.. Cuma ya kita kerja sesuai standar prosedur, ada target juga, kalau setahun kita target 60.000 banyak kan..iya semua paspor, kalau setahun 60.000 sebulan itu 3000-4000, dibagi aja kalau kaya saya ni sehari target saya 200 nih, kalau kurang dari 200 ya gak tercapai,

11. Apa konsekuensi, apabila tidak mencapai target, bu?

Ya paling kalau gak mencapai, paling turun grade, kaya saya ini grade 8 kalau saya gak bisa turun grade paling cuma merah, kalau anak2 itu bisa turun grade kan, kaya Teja itu pindah kesini, dia turun grade, jadi terima uang remonnya nanti gak sesuai.”

12. Jadi yang mempengaruhi itu uang remon, itu grade ya bu?

“Jadi kalau kita masuk, remonnya juga dipotong, jadi gak dapet full, kita pulang duluan juga dipotong, gitu..”

13. Bagaimana cara mengukur gradenya,?

“Dari direktorat, udah ada disana, kan kita ngajuin dulu ke sini, ke Kanwil, kalau kanwil Oke, baru disetujui.. pengukuran gradenya uda ada di tabel direktorat sana.”

C. Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta (

1. Adakah sistem pengendalian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

“yaa..adaa. Pengendalian internal ada.. teamnya ada, di masing-masing Seksi ada yang mengkoordinir pengendalian itu. Kemudian nanti setiap bulan kita membuat laporan ke Kanwil. SPIP itu laporannya triwulan to..namanya pengendalian itu disingkat dengan SPIP. Untuk di Kementrian Hukum dan HAM itu di LP, Imigrasi, Rutan, terus a.. LP anak, LP perempuan, itu semuanya ada.. Nah untuk TPPO ini kita ada sendiri..”

2. Kemudian siapa yang berwenang untuk melakukan pengendalian tersebut bu?

“ya.. biasane Kepala Seksi, hee, jadi setelah Pak Didik ini kan kita setiap pagi terjun ke bawah, itu kan termasuk pengendalian juga, sehingga maaf-maaf ni yang lagi in kan TKI non prosedural ni, itu kan kami kontrol oleh

kami-kami yang ada di bawah, ini.. ni ibu ada contohnya..laporannya isinya ada grand design, analisa risiko sama desain pengendaliannya gimana..”

3. Bagaimana laporan kinerja pegawai bu?

“nanti itu kan setiap Kepala Seksi membuat laporan tiap bulan 3, terus nanti diserahkan pada Kanwil..nanti Kanwil yang menilai..”

4. Kalau evaluasinya seperti apa bu?

“Kita evaluasi sebulan sekali”

5. Apakah ada reward tertentu?

“kalau reward, kita enggak. Paling cuma gradenya yang naik. grade yang menilai sudah dari atas sana”

D. Wawancara dengan Kasubsi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta(

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan paspor?

“untuk informasi ya.. kalo yang terkait pelayanan ya.. sekarang kan jamannya teknologi udah canggih, udah ada sosial media, kita ada twitter, instagram ada website juga, kalian kalau mau buat paspor ada kok informasinya, persyaratannya apa.. kalau mau tanya antrian ditwitter, sekarang juga bisa..kadang kita juga langsung kebawah..kalau untuk sistem paspor, kita kan ada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian...itu di pusat.”

E. Wawancara dengan petugas keamanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta (

1. Bagaimana sistem keamanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

“yo.. ini kan ada CCTV, sama pengawasan langsung kaya gini..ya nanti sampai jam 4, nanti kan gantian shift yang jam 4 sampai jam 7”

2. Bagaimana cara mengetahui apakah orang akan membuat pelanggaran atau tidak?

“kan nanti kelihatan, mana yang akan bikin pelanggaran.. yaa biasanya kan ketok seko tampilan to.. yaa pokoknya keliatan, udah paham..ya kalau mau TKI kan kelihatan to..gimana gitu”

F. Wawancara dengan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta

1. Bagaimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

“ya.. pelayanannya lumayan bagus kok mbak. Pas wawancara ditanya-tanya mau pergi kemana, sama siapa.. gitu.. detail gitu mbak..”

2. Apakah ada kendala selama membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

“ya kalau bisa sih, paspor selese dalam 2-3 hari, biar gak ribet. Kesana kesini”

3. Bagaimana tanggapan anda mengenai pelanggaran terkait paspor tujuan umrah?

“ ya semoga terus ditingkatkan ya pelayanannya.. kan sekarang juga banyak yang menyalahgunakan paspor itu sendiri. Ya semoga aja Kantor Imigrasi bisa menindak tegas para pelanggar.





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
Jalan Solo Km. 10 Yogyakarta
Telp. (0274) 484370, 489165 Fax. (0274) 487130
Email: kanim_yogyakarta@imigrasi.go.id

Nomor : W14-IMI.IMI.1.UM.01.01-1050
Lampiran : -
Hal : Keterangan Selesai Penelitian

09 Mei 2017

Yth. Dekan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Di -
Yogyakarta

Sehubungan dengan berakhirnya kegiatan penelitian1 (satu) orang mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Judul Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Pengurusan Paspor dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017, dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Induk Mahasiswa
1.	EVA NUR RAHMA	13240085

benar telah melaksanakan Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada Tahun 2017.

Demikian agar menjadi periksa dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Kepala Kantor

Didik Heru Praseno Adi
Nip. 195911281983031001



TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.10.9/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Eva Nur Rahma**
Date of Birth : **October 12, 1995**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **December 28, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	45
Reading Comprehension	45
Total Score	440

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, December 28, 2016

Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.9.16/2017

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Eva Nur Rahma :

تاريخ الميلاد : ١٢ أكتوبر ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢ مايو ٢٠١٧، وحصلت على
درجة :

٤٩	فهم المسموع
٣٩	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٧	فهم المقروء
٣٨٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٢ مايو ٢٠١٧
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥

TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Eva Nur Rahma
 NIM : 13240085
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	100	A
2.	Microsoft Excel	0	E
3.	Microsoft Power Point	100	A
4.	Internet	85	B
5.	Total Nilai	71.25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 30 Desember 2013

Yogyakarta, 30 Desember 2013



Dr. Agung Fatwanto, Ph.D.

IPNIP 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**



SERTIFIKAT

Nomor: B-317.1/UIN.02/L.3/PM.03.1/P4.301/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :

Nama : Eva Nur Rahma
Tempat, dan Tanggal Lahir : Magelang, 12 Oktober 1995
Nomor Induk Mahasiswa : 13240085
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-90), di :

Lokasi : Pejaten
Kecamatan : Panggang
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juli s.d. 25 Agustus 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,62 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status matakuliah intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 12 Oktober 2016
Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : EVA NUR RAHMA
NIM : 13240085
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.
NIP. 19591218 197803 2 001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

IJAZAH

SEKOLAH MENENGAH ATAS

PROGRAM : ILMU PENGETAHUAN ALAM

TAHUN PELAJARAN 2012/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas

Negeri 1 Sleman

menerangkan bahwa:

nama

EVA NUR RAHMA

tempat dan tanggal lahir

Magelang , 12 Oktober 1995

nama orang tua

Jumali

nomor induk

10609

nomor peserta

3-13-04-04-037-009-8

LULUS

dari satuan pendidikan berdasarkan hasil Ujian Nasional dan Ujian Sekolah serta telah memenuhi seluruh kriteria sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Sleman , 24 Mei

2013

Kepala Sekolah,

Hermintarsih

Dra. Hermintarsih

NIP. 19640404 198903 2 010

DN-04 Ma 0006811



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 515856, Email: dakwah@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor : B-002/Un.02/MD/TU.00.2/01/2017

Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan bahwa :

Eva Nur Rahma
NIM : 13240085

dinyatakan LULUS dalam *Praktikum Profesi Manajemen Dakwah* yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada Tanggal 10 Oktober s.d 10 November 2016, dengan nilai : **A**

Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 16 Januari 2017
Ketua Program Studi



Drs. Mufammad Rasyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

EVA NUR RAHMA

13240085

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2014
Ketua

Dr. Sriharini, M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF

DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT

BIODATA DIRI

A. Identitas Diri:

Nama : Eva Nur Rahma
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 12 Oktober 1995
Alamat : Semawung, Sedayu, Muntilan, Magelang, Jawa Tengah
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Ayah : Jumali
Nama Ibu : Marjanah
No Hp : 0888 0391 6458
Email : evanurrhm@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK ABA Tambakan (1999 - 2001)
SD : SD Negeri 1 Muntilan (2001 - 2007)
SMP : SMP Negeri 1 Muntilan (2007 - 2010)
SMA : SMA Negeri 1 Sleman (2010 – 2013)
Perguruan Tinggi : Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
(2013 – 2017)

Yogyakarta, 03 Mei 2017

Eva Nur Rahma