

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN
DALAM PEMBUATAN PASPOR PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**LULUK MUKARRAMAH
NIM 18102040051**

Pembimbing:

**Drs. M. ROSYID RIDLA, M. Si.
NIP. 19670104 199303 1 003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-613/Un.02/DD/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PEMBUATAN PASPOR PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LULUK MUKARRAMAH
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040051
Telah diujikan pada : Jumat, 31 Maret 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 642d05e666a5d



Penguji I
Dra. Nurmahni, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 642d01c6a4cc5



Penguji II
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 642ba7bc36e98



Yogyakarta, 31 Maret 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 642d11c71fea4



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Kumunikasi
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara:

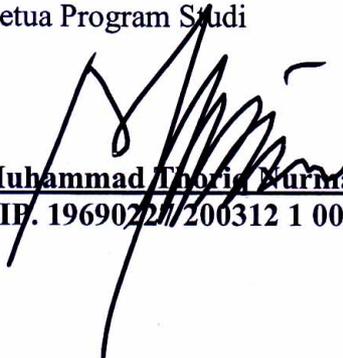
Nama : Luluk Mukarramah
NIM : 18102040051
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Dakwah.

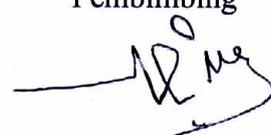
Dengan ini kami mengharap agar Skripsi ini dapat segera diseminarkan, atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 23 Maret 2023

Mengetahui:
Ketua Program Studi


Muhammad Thoric Nurmadiansyah
NIP. 19690221200312 1 001

Pembimbing


Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luluk Mukarramah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta** ini adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang Peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka Peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 23 Maret 2023

Yang menya



Luluk Mukarramah

18102040051



HALAMAN PERSEMBAHAN

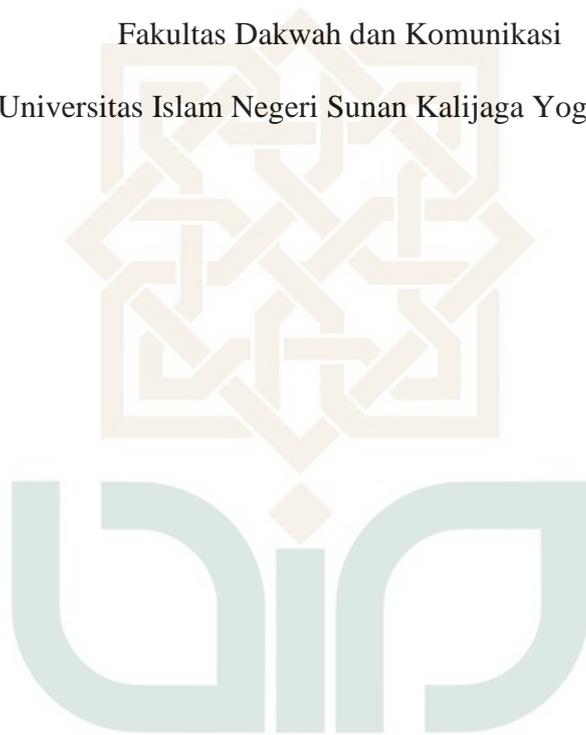
Skripsi Ini Peneliti Persembahkan Untuk:

Alamamater

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya...”¹

(Q.S Al-Baqarah Ayat 286)



¹ Al-Qur'an, 2:286. Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta, PT. Rilis Grafika, 2009).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi ini yang berjudul Implementasi fungsi Manajemen Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Sosial (S.Sos) Strata-1 (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunana Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan ummat-Nya.

Dalam penelitian Skripsi ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang Peneliti alami. Namun berkat dukungan dari orang terdekat, Peneliti mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, Peneliti pada kesempatan ini ingin mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. H. Muhammad Irfai Muslim, M. Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak masukan, saran serta motivasi dengan kesabaran selama menyusun Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu serta membimbing selama perkuliahan.
7. Bapak Sigit Jatmiko, SG. selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian dan seluruh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta yang telah mengizinkan dan menerima saya dalam proses penelitian ini dengan baik.
8. Kedua orang tua saya, Romo M. Mursyidi S.PdI., Ibu Maizun S.Pd., kakak kandung saya Masruha M.H dan abang kandung saya Masruhen S.Pd yang senantiasa memberi dukungan baik moral maupun material secara ikhlas serta senantiasa memotivasi dan mendoakan tiada henti dalam menyusun skripsi ini.
9. Rekan skripsi saya, Annisa Rahmatillah S.H., M.H., Fina Durrotul Fitriyah S.Sos., Dewi Lastari S.Pd, Sherly May Vani S.Sos., Sabila Nalanda Ilyas S.H., dan Erni Purwaningsih yang sedang OTW S.H., juga yang telah

membantu serta selalu mendukung dan menyemangati saya dalam menyusun skripsi ini.

10. Teman-Teman Manajemen Dakwah 2018 yang menjadi lingkungan belajar selama proses awal perkuliahan hingga sekarang.
11. Teman-Teman organisasi Daerah (Ikatan Pelajar dan Mahasiswa Bawean Yogyakarta), organisasi Ekstra Kampus (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) dan Teman piknik saya, Iis Dwi Setianingsih yang merupakan sahabat bahkan keluarga, berjuang bersama serta memberikan dukungannya.
12. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam Penelitian skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah kalian berikan diterima oleh Allah SWT. dan mendapatkan limpahan kebaikan baik di Dunia maupun di Akhirat. Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 23 Maret 2023

Peneliti,

Luluk Mukarramah
NIM 18102040051

ABSTRAK

Luluk Mukarramah. 18102040051, 2023. “Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta”. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kantor Imigrasi merupakan tempat pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjalankan fungsi Keimigrasian di daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kecamatan. Salah satu tugas dari Kantor Imigrasi yaitu Melakukan Pemberian Dokumen Perjalanan atau Paspor Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan ke Luar Negeri. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, tetap melakukan pelayanan namun memberikan kriteria pemohon untuk dilayani, karena pada masa pandemi *Covid-19* sangat berpotensi terjadinya resiko penularan virus Corona jika pelayanan dilakukan dengan seperti biasanya yang akan terjadi kerumunan manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang implementasi Fungsi Manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, proses pelaksanaan dan pengawasan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian untuk keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber data.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi fungsi manajemen pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya perencanaan dalam menyusun terlaksananya pelayanan dimasa pandemi *Covid-19* dengan tetap memberikan pelayan yang baik dengan penerapan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak antar, menyediakan wastafel cuci tangan, menyediakan *hand sanitizier*, melakukan pengecekan suhu setiap pengunjung yang datang ke kantor Imigrasi.

Kata Kunci: Implementasi Fungsi, Manajemen pelayanan dan Kantor Imigrasi Yogyakarta.

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.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian.....	21
G. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II : GAMBARAN UMUM LEMBAGA	
A. Deskripsi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	29
B. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta..	33

C. Strategi dan Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	34
D. Tugas Dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	34
E. Struktur Organisasi, Tugas Dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.....	36
BAB III : IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI YOGYAKARTA	
A. Perencanaan.....	46
B. Pengorganisasian	54
C. Proses Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	58
D. Pengawasan	83
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Dokumentasi	
Interview Guide	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Triangulasi Sumber Data.....	26
Gambar 1.2	Triangulasi Sumber Teknik.....	26
Gambar 2.1	Gambar Alamat Maps / Peta Online.....	33
Gambar 2.2	Struktur Organisasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	36
Gambar 3.1	Rapat Antar Kepala Seksi Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	49
Gambar 3.2	Paspor Indonesia.....	61
Gambar 3.3	Pelayanan Kepada Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi rangkaian kegiatan warga negara dan penduduk atas pemenuhan kebutuhan barang dan jasa. Kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang Pemerintah mempunyai peranan yang penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan oleh masyarakat. Terlebih lagi, dengan pelayanan yang menerapkan sistem teknologi yang canggih dengan alat teknologi yang memadai sehingga menjadi sarana prasarana yang dapat dilakukan sehingga bisa berjalan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat

¹ Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat'.² Dalam hal ini, pemerintah merupakan penyedia pelayanan publik melalui instansi-instansi yang diberi tanggung jawab untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Aparatur Pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan kontribusi atau dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Pelayanan dalam suatu instansi tentunya tidak semata-mata melayani saja, pastinya dilakukan dengan pola manajemen yang baik dan benar. Pola manajemen itu sendiri memiliki fungsi-fungsi yang akan mengendalikan jalannya rencana menuju tujuan yakni pelayanan kepada publik. Dalam hal ini, fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan).³ Penyelenggara pelayanan pasti memiliki kebijakan yang mana ditujukan untuk keberhasilan suatu rencana pelayanan dan sasaran, maka dari itu perlu untuk pengawasan dari manajemen supaya bisa mencegah hambatan-hambatan apabila terjadi dikemudian hari.

² Taufiqurrohman dan Evi Satispi, *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Ciputat: UMJ PRESS, 2018), Hlm. IV.

³ Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Bina Aksara, 1998), hlm. 56

Corona Virus Disease atau lebih dikenal dengan *Covid-19* diketahui muncul diakhir tahun 2019 di Wuhan, Ibu Kota Hubei, salah satu provinsi di Tiongkok.⁴ Dalam waktu yang cukup singkat terhitung beberapa bulan, virus ini menyebar sampai ke Indonesia. Kasus positif *Covid-19* diumumkan pertama kali oleh Bapak Joko Widodo sebagai Presiden Indonesia dan Menteri Kesehatan pada tanggal 2 Maret 2020.⁵ Berawal dari dua kasus positif di Depok, Jawa Barat, hingga berlipat ganda dan terus menyebar ke 34 provinsi di Indonesia. Meski dengan maraknya pandemi *Covid-19*, pemerintah Indonesia tidak mengambil kebijakan *lockdown* yang artinya mengunci masuk atau keluarnya suatu daerah atau negara, melainkan Indonesia mengambil kebijakan *sosial distancing* dan mengurangi mobilitas masyarakat dari suatu daerah ke daerah lainnya. Kebijakan Pemerintah dalam Keimigrasian tetap menjalankan kebijakan dengan tetap menghormati dan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sebagai salah satu instansi pelayanan publik mendukung program pemerintah melakukan kebijakan *sosial distancing*, dengan cara menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan beberapa ketentuan untuk mengurangi kegiatan tatap muka dan

⁴ Shosia Trianing Indarti, "Kebijakan Keimigrasian Di Masa *Covid-19*: Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia", *Journal HAM*, vol.12:1 (April,2021), Hlm. 20.

⁵ *Ibid.*

mencegah penularan virus *Covid-19* yakni dengan mengoptimalkan teknologi daring (dalam jaringan) yang semakin canggih dalam kegiatan pelayanannya.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta saat pandemi *Covid-19* diantaranya berupa pelayanan izin tinggal bagi warga negara asing yang berada di Yogyakarta, pelayanan permohonan paspor bagi orang sakit, bekerja di luar negeri, melanjutkan studi di luar negeri dan alasan mendesak lainnya. Namun pada masa pandemi *Covid-19* ini, Kantor Imigrasi membatasi jumlah pelayanan. Dari awal di berlakukannya kebijakan *sosial distancing*, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dibatasi hanya untuk lima orang saja perharinya, kemudian bertambah menjadi sepuluh orang, berlanjut hingga menjadi lima puluh pendaftar hingga kembali ke *New Normal*.⁶ Tidak hanya itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta juga menerapkan protokol kesehatan tanpa mengurangi aktifitas pelayanan. Penerapan protokol kesehatan tersebut sesuai dengan anjuran pemerintah seperti memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, dan menjaga jarak. Kemudian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta juga menyediakan bilik disinfektan untuk para pengunjung sebelum memasuki area dalam kantor.⁷

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Dalam

⁶ Observasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, 10 agustus 2021.

⁷ Observasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, 22 februari 2022.

Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi fungsi manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini sangat diharapkan adanya kegunaan yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini di harapkan menjadi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Bagi seksi pelayanan kantor Imigrasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur pertimbangan dan bahan evaluasi dalam merumuskan strategi pelayanan prima yang lebih optimal.

c. Bagi pengembangan ilmu manajemen dakwah

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan menambah referensi di bidang karya ilmiah sebagai bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa mendatang dalam mengoptimalkan peran ilmu manajemen pelayanan.

D. Kajian Pustaka

Untuk menelaah lebih komprehensif, maka peneliti melakukan penelusuran kajian pustaka terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diteliti. Berikut merupakan beberapa penelitian yang terkait dalam permasalahan dalam penelitian ini, di antaranya:

Skripsi yang disusun oleh Muhammad Yanal Yusron dengan judul *Reformasi Pelayanan Publik (Studi Pada Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi kelas II jember)*, diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tahun 2018. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus pada reformasi pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan kendala-kendala pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas II Jember. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi kelas II Jember telah menanggapi reformasi dibidang kelembagaan, bidang sumber daya manusia dan bidang

ketatalaksanaan dengan baik. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan pada keandalan, bukti fisik, jaminan empati dan daya tanggap. Dengan adanya reformasi pelayanan publik, harusnya Kantor Imigrasi Kelas II Jember mengambil tindakan konkrit untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak timbul adanya hambatan-hambatan, namun pelayanan publik Kantor Imigrasi kelas II Jember dalam penelitian ini sudah ada dalam kategori baik.⁸

Skripsi yang disusun oleh Kasnia Hati Bulele dengan judul *Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekan Baru*, diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik sampling kepada kepala Kantor Imigrasi pelayanan paspor, kepala bagian pelayanan pembuatan paspor, pegawai Kantor Imigrasi Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru berjumlah 13 orang dan masyarakat sebagai responden berjumlah 30 orang. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Imigrasi kota Pekanbaru secara *online*, masih belum sepenuhnya dimengerti masyarakat untuk tahap mengurus paspor *online* karena sebelumnya pengurusan paspor dengan cara manual. Pengurusan paspos secara manual di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru masih

⁸ Mohammad Yanal Yusron, Reformasi Pelayanan Publik (Studi Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Jember), *Skripsi* (Malang: Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2018), hlm. vi

diberlakukan hanya untuk kalangan lansia dan disabilitas atau penyandang cacat.⁹

Jurnal yang disusun oleh Farisa Ramadhani dengan judul *Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*, diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu mengetahui hasil dari implementasi aplikasi layanan paspor online berjalan baik dengan langkah yang dilakukan yaitu disepakatinya kerangka *egovernment* berupa identifikasi masalah dan rencana e-layanan yang diberikan kepada masyarakat berupa aplikasi paspor *online*, langkah kedua mengembangkan infrastruktur TIK yang pendukung fisik, selanjutnya regulasi kebijakan dan peraturan, langkah keempat mengembangkan sumber daya manusia dengan pelatihan pegawai dan langkah terakhir kerangka desain manajemen organisasi berupa struktur organisasi. Dari penelitian ini, masih terdapat kendala dalam pengimplementasi terkait sosialisasi layanan

⁹ Kasnia Hati Bulele, *Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru*, *Skripsi* (Pekanbaru: Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, 2020), hlm. 90.

paspor online yang belum merata kepada masyarakat dan aplikasi sering mengalami eror karena terbatasnya kuota antrian.¹⁰

Skripsi yang disusun oleh Emi Gustina Sari dengan judul *analisis pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti*, diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis pelayanan enam indikator yaitu prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana hingga kompetensi petugas. Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik survei berupa kuisisioner wawancara kepada pegawai kantor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa enam indikator tersebut berada dalam kategori cukup terlaksana di Kantor Imigrasi Kelas I Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.¹¹

Jurnal yang disusun oleh Alta Pratama Riskianto, Rudy Ario Listiantoro, Stella Marthina Makandolu dengan judul *Pelayanan Keimigrasian Dalam Tatanan New Normal Dalam Mencegah Penyebaran Covid-19 Di Indonesia*, di terbitkan oleh Politeknik Imigrasi. Metode penelitian ini yakni metode kualitatif dengan pendekatan normatif yaitu dengan menggambarkan atau menjelaskan data-data yang ada atau yang telah

¹⁰ Farisa Ramadhani, Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 8:3 (Juli,2020). Hlm. 9.

¹¹ Emi Gustiana Sari, "Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti", *Skripsi* (Pekanbaru: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Islam Riau, 2021), hlm. Xvi.

dianalisis dengan menggunakan pernyataan atau kata-kata. Dalam penelitian ini menjelaskan terkait pelayanan Imigrasi yang dilakukan selama masa adaptasi *new normal* dilakukan berdasarkan kebijakan pemerintah Indonesia dalam upaya mencegah penyebaran *Covid-19*. Ada banyak pelayanan Keimigrasian yang susah dijalankan selama pandemi *Covid-19*, tetapi pelayanan tersebut harus terus berjalan. Oleh karena itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan berbagai kebijakan terkait pelaksanaan fungsi Keimigrasian, termasuk di dalamnya pelayanan Keimigrasian. Keimigrasian memiliki 4 fungsi, yaitu pelayanan Keimigrasian, kemanan negara, penegakan hukum, dan fasilitator pembangun kesejahteraan masyarakat.¹²

Beberapa penelitian di atas dapat menjadi kajian sebagaimana yang dilakukan peneliti saat ini, yang mana landasan tersebut dilihat pada hasil dari penelitian masing-masing. Landasan tersebut mengacu pada kebijakan pelayanan di Kantor Imigrasi pada masa pandemi *Covid-19*, proses identifikasi masalah dan kendala, pelayanan paspor secara *online*, tercapainya indikator pelayanan dan kualitas pelayanan. Yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dan penelitian di atas adalah terletak pada objek penelitiannya. Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah implementasi fungsi manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.

¹² Alta Pratama Riskianto, Rudy Ario Listantoro, Stella Marthina Makandolu, Pelayanan Keimigrasian Dalam Tatanan New Normal Dalam Mencegah Penyebaran *Covid-19* Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 1:1 (September, 2021), hlm. 203.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen

a. Pengertian manajemen

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penelitian, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³ Menurut Ricky W. Griffin yang dikutip oleh Irham Fahmi dalam bukunya yakni manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian yang diarahkan pada sumber daya organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.¹⁴ Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue yang dikutip oleh Irham Fahmi dalam bukunya yakni manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.¹⁵ Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengevaluasian sekaligus pengawasan dalam kepemimpinan menuju tujuan bersama yang nyata.

¹³ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 1.

¹⁴ Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus Dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 2.

¹⁵ *Ibid.*,

Dalam menjalankan manajemen, suatu organisasi tak lepas dari beberapa unsur sebagai sumber daya organisasi yakni *man* (tenaga kerja), *money* (uang), *machines* (mesin), *materials* (bahan), *methods* (metode), dan *market* (pasar). Selain untuk menjalankan manajemen itu sendiri, unsur-unsur manajemen juga mendukung dalam proses fungsi manajemen. Dalam hal ini fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

b. Fungsi manajemen

1) Perencanaan

Perencanaan adalah pemilihan dan keterikatan fakta dan pembuatan serta penggunaan asumsi mengenai masa depan dalam visualisasi dan formulasi aktivasi yang diusulkan yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹⁶ Perencanaan memiliki peran penting dan mendasar, karena dalam proses perencanaan melihat jauh kedepan untuk mewujudkan berbagai cita-cita dan keinginan yang diharapkan. Dalam suatu organisasi yang melakukan perencanaan tentunya memerlukan kematangan dan mencegah kesalahan karena proses perencanaan mampu memberikan pengaruh positif dan negatif terhadap masa yang akan datang.

2) Pengorganisasian

Kata pengorganisasian berasal dari kata organisasi yang menurut Stephen Robhins yang dikutip oleh Irham Fahmi dalam

¹⁶ Irham Fahmi, “*Manajemen Teori, Kasus Dan Solusi*”, hlm. 19

bukunya, organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama.¹⁷ Dengan demikian, pada proses pengorganisasian ini yakni proses pembentukan tugas, pokok dan fungsi serta koordinasi antar sumber daya manusia yang ada dalam organisasi untuk memenuhi rencana yang telah dibuat sebelumnya.

3) Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu usaha yang menciptakan iklim kerja sama antara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi berjalan dengan sesuai rencana dan dapat tercapai secara efektif dan efisien.¹⁸ Tujuan dari pelaksanaan tersebut juga merupakan usaha untuk menumbuhkan rasa memiliki tanggung jawab kerja, mengembangkan kemampuan dan keterampilan, mengusahakan bagaimana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan membuat organisasi berkembang. Sehingga apabila pelaksanaan dalam suatu organisasi berjalan dengan baik, tentunya manajemen itu sendiri akan lancar menuju tujuan dari rencana tersebut.

4) Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang umumnya dilakukan secara menyeluruh, dengan jalan mengadakan

¹⁷ Irham Fahmi, “*Manajemen Teori, Kasus Dan Solusi*”, hlm. 31

¹⁸ Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Bina Aksara, 1998), hlm. 96

perbandingan antara yang dikonstatir dan yang seharusnya dilaksanakan.¹⁹ Walaupun secara istilah pengawasan bersifat negatif atau persiapan adanya hambatan, namun pengawasan tersebut sangat dibutuhkan dalam manajemen karena dalam organisasi sering terjadi kekeliruan, maka pengawasan merupakan mutlak adanya.

2. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.²⁰ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.²¹ Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa. Perannya menentukan nilai dalam kompetisi masyarakat dalam usaha perebutan pasaran atau langganan. Pelayanan merupakan kendali dalam kualitas kegiatan usaha jasa yang akan menimbulkan dampak positif atau negatif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹⁹: Irham Fahmi, “*Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*”, hlm.85

²⁰ H.A.S Munir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), Hlm. 17.

²¹ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan*”, hlm. 2

b. Jenis-jenis pelayanan

Jenis pelayanan ada tiga macam:²²

- 1) Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan tata usaha, dokumentasi, pengambilan keputusan atau kegiatan penelitian yang akhirnya menghasilkan produk berupa dokumen, misalnya sertifikat, surat perijinan, rekomendasi atau keterangan tertulis lainnya.
- 2) Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh pelayanan berupa penyediaan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Jenis pelayanan ini pada akhirnya berwujud benda atau fisik, atau yang yang dianggap benda yang memiliki nilai tambah bagi penerimanya. Contohnya pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon, pembangunan jalan dan jembatan.
- 3) Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta menunjangnya. Produk hasil akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis dalam waktu tertentu. Contohnya pendidikan, kesehatan, transportasi, pos dan perbankan.

²² Enny Agustina, "Pelaksanaan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat", *Jurnal Literasi Hukum*, vol. 3:2 (Maret, 2019), Hlm. 12.

c. Prinsip-prinsip pelayanan

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip pelayanan yang harus diperhatikan dalam pelayanan yang dikutip dalam buku manajemen pelayanan oleh Ratmino dan Atik Septi Winarsih:²³

- 1) Kesederhanaan, yakni pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, yakni jelas dalam hal persyaratan teknis dan administrasi
- 3) Kepastian waktu, yakni dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- 4) Akurasi, yakni dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, yakni memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yakni pejabat yang ditunjuk dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yakni memadai peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk sarana telematika.
- 8) Kemudahan akses, yakni mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni memberikan pelayanan yang sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

²³ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan*”, hlm. 87.

10) Kenyamanan, yakni memberikan pelayanan yang tertib dan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi.

d. Standar pelayanan di Kantor Imigrasi

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan sekurang-kurangnya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana. Standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Imigrasi selalu berusaha dipatuhi oleh setiap petugas sehingga pemohon merasa dilayani dengan baik oleh para petugas, selain itu Para petugas pun sudah mengerti dengan Tugas dan Fungsi mereka sehingga tidak ada lagi tumpang tindih pekerjaan antara petugas yang satu dan petugas yang lain. Petugas pun berusaha untuk melakukan pekerjaan dengan tepat waktu, berpenampilan dengan baik untuk melayani pemohon, memberikan kenyamanan dari segi tempat, menguasai alat bantu seperti kemahiran mengendalikan komputer dan *scanning*, cermat dalam memeriksa setiap detail berkas permohonan pemohon, kemampuan petugas untuk menerima pemohon yang mengajukan permohonan lewat jalur *online*, merespon setiap pemohon dengan sebaik mungkin, pemohon mendapatkan kepastian biaya dalam permohonan paspor, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan para petugas dan

kepentingan pemohon menjadi prioritas para petugas dalam memberikan pelayanan.²⁴

e. Standar pelayanan dimasa pandemi *Covid-19*

Standar pelayanan dimasa pandemi *Covid-19* tetap menjunjung tinggi standar pelayanan seperti biasanya. Namun agar mencegah terjadinya penularan wabah, seluruh ASN dan pengunjung dihibau untuk tetap menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan dengan sabun, memakai masker dan menjaga jarak di tengah pandemi *Covid-19* serta meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui berbagai inovasi.

3. Tinjauan Tentang Pembuatan Paspor

a. Pengertian paspor

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya di mana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan keluar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air. Paspor berisi

²⁴ Suci Cahya Bintari, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor", *Jurnal Governansi*, Vol.3:1, (April, 2017), Hlm. 48.

biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran.²⁵

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor Republik Indonesia berfungsi sebagai tanda pengenal atau identitas dari warga negara Indonesia di luar negeri, oleh karena itu paspor ini hanya diberikan pada warga negara Indonesia saja. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama lima tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan Republik Indonesia di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu tiga tahun dan dapat diperpanjang dua tahun setelahnya.

b. Tata cara pembuatan paspor²⁶

1) Permohonan paspor baru untuk masyarakat secara umum.

a) Permohonan paspor diajukan oleh Warga Negara Indonesia baik di wilayah Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia.

b) Paspor terdiri dari paspor biasa elektronik dan paspor biasa non elektronik.

²⁵ Andean W Finaka, “ Paspor Jenis Dan Kegunaannya”, <https://indonesiabaik.id/info-grafis/paspor-jenis-dan-kegunaannya>, diakses pada tanggal 17 Juli 2022.

²⁶ Ditjen Imigrasi, “Permohonan Paspor Baru Untuk Masyarakat Secara Umum”, <https://www.Imigrasi.go.id/id/permohonan-paspor-baru-untuk-masyarakat-secara-umum/>, diakses tanggal 17 juli 2022.

- c) Paspor diterbitkan dengan menggunakan sistem informasi manajemen Keimigrasian.
 - d) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara manual atau elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
- 2) Persyaratan pembuatan paspor.
- a) Kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri.
 - b) Kartu keluarga.
 - c) Akta kelahiran atau yang didalam dalam dokumen tersebut harus tercantum nama, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua, jika tidak tercantum, pemohon dapat melampirkan surat keterangan dari instansi yang berwenang.
 - d) Surat keterangan bahwa telah mendapatkan izin untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi warga negara asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia.
 - e) Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.
- 3) Prosedur pembuatan paspor
- a) Permohonan pembuatan paspor diawali dengan Pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor, dapat diunduh di App Store atau Google Play.

- b) Pemohon paspor mengisi data di aplikasi yang tertera, kemudian mengunjungi loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
 - c) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan.
 - d) Setelah persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pejabat Imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran.
 - e) Apabila Dalam penyerahan dokumen persyaratan dinyatakan belum lengkap, Pejabat Imigrasi mengembalikan dokumen kepada pemohon paspor dan dianggap ditarik kembali.
- 4) Mekanisme penerbitan paspor.
- a) Pemeriksaan kelengkapan data dan keabsahan persyaratan.
 - b) Pembayaran biaya paspor.
 - c) Pengambilan foto dan sidik jari.
 - d) Wawancara.
 - e) Verifikasi.
 - f) Adjudikasi.
- 5) Biaya pembuatan paspor.
- a) Biaya paspor biasa 48 halaman non elektronik yakni Rp.350.000.
 - b) Biaya paspor biasa 48 halaman elektronik yakni Rp.650.000.
 - c) Biaya layanan mempercepat selesainya paspor pada hari yang sama yakni Rp.1.000.000.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang dibenarkan untuk suatu penelitian itu akan dilakukan, baik dalam mengenal data, mengalisis data dan mengolah data. Metode penelitian bermakna uraian yang memberikan tentang tata cara untuk mempelajari, menganalisis, dan memahami lingkungan yang ingin diteliti. Adapun metode yang ingin dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini merupakan penelitian empiris yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan. Dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah kumpulan informasi yang ciri-cirinya berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka-angka.²⁷

Pada penelitian ini, peneliti menyajikan hasil penelitian secara kualitatif deskriptif yaitu data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Data tersebut berasal dari naskah teks wawancara, catatan lapangan, dan foto.

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 370.

2. Sumber Data dan Jenis Data

Data menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sekumpulan bahan atau benda yang dijadikan sasaran untuk diteliti, yang tersedia di lingkungan lokasi penelitian. Sumber data merupakan sumber penelitian yang menjadi tempat untuk memperoleh data penelitian. Adapun sumber data yang diperoleh yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.²⁸

a. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari subjek penelitian.

Dalam penelitian ini data primernya adalah wawancara kepada narasumber, yaitu orang yang memberi informasi atau mengetahui secara jelas. Dalam hal ini yang menjadi narasumber adalah pejabat dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Kemudian sumber data primer juga menggunakan data berupa dokumen dan arsip dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

b. Sumber data sekunder yaitu data yang tidak secara langsung diperoleh dilapangan, tetapi melalui studi kepustakaan seperti karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan, Undang-undang Keimigrasian, buku dan sumber lain yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian pasti memerlukan data yang lengkap. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

²⁸ Sugiono, "*Metode Penelitian Manajemen*", hlm. 375.

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁹ Peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada yang berwenang tentang suatu masalah. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada informan yang memiliki kompetensi sebagai pejabat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta yaitu Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan Kepala Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian dan pemohon Paspor.

b. Observasi

Observasi dalam istilah sederhana disebut pengamatan yakni peneliti melakukan proses pengamatan terhadap objek penelitian dan melihat kondisi disekitar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta serta interaksi yang terjadi disekitar lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi partisipatif pasif, yakni peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.³⁰ Alat yang digunakan dalam teknik ini yaitu menggunakan alat indra penglihatan. Kemudian data juga diperoleh dilapangan dicatat secara sistematis untuk kemudian dianalisis lebih mendalam.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 384

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, hlm. 379.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.³¹ Cara pengumpulan data ini melalui tulisan-tulisan atau penelitian-penelitian sebelumnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta serta arsip dan dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian ini. teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang ada kaitannya dengan manajemen pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni dengan teknik analisis data model Miles and Huberman, yakni aktivitas menganalisis data dengan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing / verification* (penarikan kesimpulan / verifikasi).³²

5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan untuk membuktikan nilai kebenaran dan konsistensi data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan Peneliti yaitu uji kredibilitas. Dengan dilakukannya uji kredibilitas, maka dapat memunculkan adanya rasa

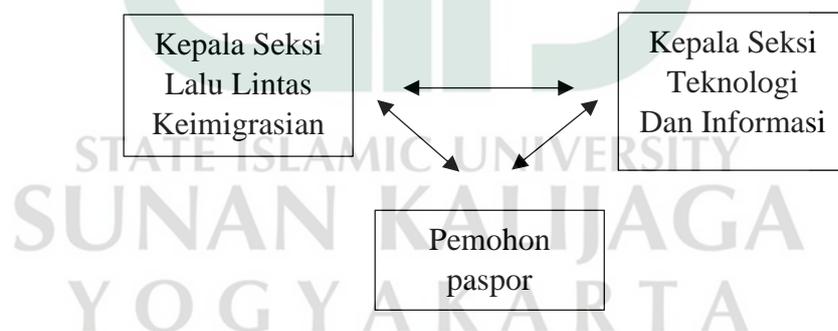
³¹ Sugiono, “Metode Penelitian Manajemen”, hlm. 396

³² *Ibid.*, hlm.404.

kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode triangulasi untuk menguji keabsahan data hasil penelitian. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.³³ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan teknik, berikut penjelasannya:

a. Triangulasi sumber data.

Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan mengecek kebenaran data dengan cara memberikan pertanyaan yang sama kepada responden yang berbeda. Kemudian data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan (*member check*) dengan beberapa sumber tersebut.

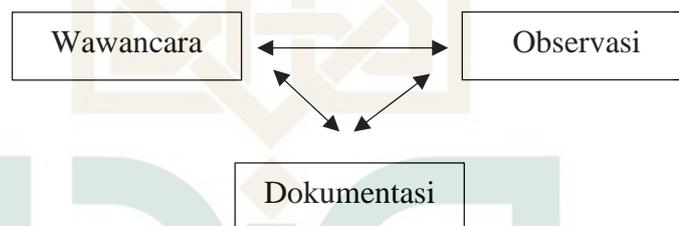


Gambar 1.1
Triangulasi Sumber Data

³³ Sugiono, “*Metode Penelitian Manajemen*”, hlm. 439.

b. Triangulasi teknik pengumpulan data.

Triangulasi teknik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu peneliti mengecek kebenaran data, dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari teknik yang lain. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan dokumentasi berupa dokumen atau semacamnya. Namun ketika dalam tahap ini memperoleh data yang berbeda, maka penelitian akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan keabsahannya.



Gambar 1.2
Triangulasi Teknik

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah Penelitian penelitian ini, maka peneliti dalam hal ini membagi menjadi empat bab, dan tiap-tiap bab terdapat subbab yang disesuaikan dengan pembahasan luas. Adapun sistematika Penelitian ini adalah sebagai berikut:

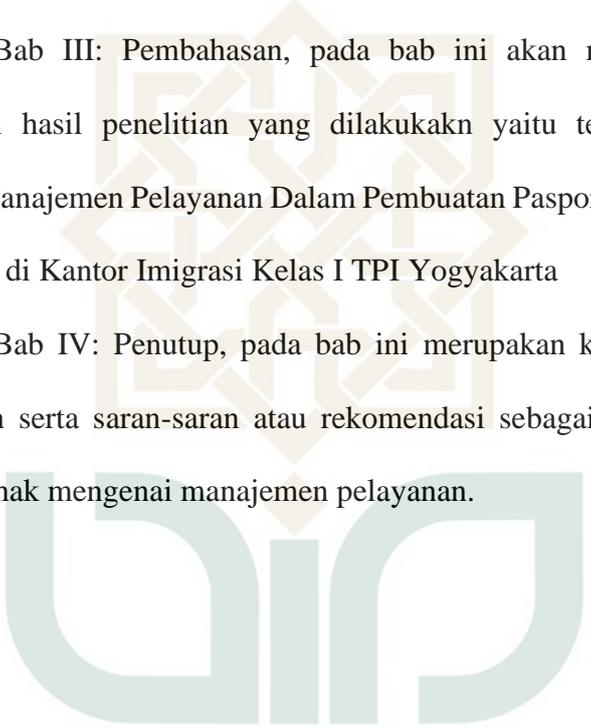
Bab I: Pendahuluan, menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode

Penelitian (Jenis Penelitian, Sumber Dan Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, Dan Teknik Analisis Data), Dan Sistematika Penelitian Skripsi.

Bab II: Gambaran umum, memaparkan mengenai wilayah penelitian baik dari sisi diskripsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, sistem kerja atau prosedur pembuatan paspor.

Bab III: Pembahasan, pada bab ini akan memuat secara rinci mengenai hasil penelitian yang dilakukakn yaitu tentang Implementasi Fungsi Manajemen Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta

Bab IV: Penutup, pada bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran atau rekomendasi sebagai bahan refleksi bagi semua pihak mengenai manajemen pelayanan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai implementasi manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan dalam pelayanan telah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Penyelenggaraan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta juga telah sesuai dengan UU No. 06 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian seperti kesederhanaan pelayanan, kejelasan persyaratan teknis, kepastian waktu, akurasi data, keamanan dan kepastian hukum, tanggung jawab penyelesaian keluhan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, ramah, dan kenyamanan pelayanan.

Penerapan fungsi manajemen pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi kelas 1TPI Yogyakarta secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, hal ini di buktikan dengan adanya perencanaan untuk tetap melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi, menyusun tenaga kerja secara struktural dan fungsinya. Kemudian untuk pelaksanaan dalam pelayanan pembuatan paspor di masa pandemi *Covid-19* dilakukan dengan mengikuti instruksi sesuai dengan surat edaran penanggulangan pandemi *Covid-19* seperti memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, menjaga jarak, menyediakan *handsanitizer*, melakukan pengecekan suhu

pada setiap pengunjung. Untuk pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* dilakukan kepada pemohon dengan kriteria tertentu, seperti berkebutuhan khusus untuk berobat ke luar negeri, pemohon yang merupakan tenaga medis yang dibutuhkan untuk keperluan diluar negeri dan pemohon yang hendak menemani keluarga yang sakit diluar negeri yang terdampak pandemi. Kemudian untuk pengawasan bahwa beberapa hal yang menjadi perhatian yaitu teknis pelayanan, sumber daya yang bertugas dan pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen pelayanan dalam pembuatan paspor pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta dapat dilihat bahwa dari proses permohonan, pengimputan data, maupun pembuatan paspor sudah mengikuti segala aturan dan kebijakan dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Pada pelaksanaannya, manajemen pelayanan pembuatan paspor dimulai dari pengambilan nomor antrean melalui online hingga wawancara, pengambilan foto dan adjudikasi penerbitan paspor. Namun, dalam pelaksanaan disini terdapat keluhan dari pemohon. Bahwa dalam tahap pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta pelaksanaannya kurang efektif, pemanggilan nomor antrean yang secara manual, membuat pelayanan kurang maksimal. Hal ini terjadi kepada pemohon yang merasa diabaikan, karena nomornya antreannya tidak kunjung dipanggil sampai beberapa jam untuk pemanggilan nomor antrean ketika di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.

B. SARAN

Saran yang diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Saran Untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta

Implementasi manajemen pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta telah berjalan dengan baik, namun diharapkan untuk terus melakukan evaluasi kepada tenaga kerja yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta agar pelayanan selalu berjalan sebagaimana mestinya tanpa harus menunggu komplain dari pengunjung.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan referensi dengan melakukan penelitian terkait fungsi manajemen pelayanan dengan menggunakan metode pengembangan variabel untuk menambah data dan bahan analisis yang lebih bervariasi. Kemudian dalam penelitian ini, peneliti merasa adanya kesulitan dalam mengakses dokumen atau arsip dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta pada masa pandemi *Covid-19*. Maka dari itu pada saat melakukan permohonan izin penelitian, sekiranya bisa langsung untuk izin meminta dokumen yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintari, Suciani Cahya. “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*”, Jurnal, Vol.3:1,2017.
- Bulele, Kasnia Hati, *Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru*, Skripsi: Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2020.
- Cahya, Bintari Suciani, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*, Jurnal, Vol.3:1, April, 2017
- Fahmi, Irham. *Manajemen Teori, Kasus Dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Farisa Ramadhani, Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik, *Jurnal* diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Indarti, Shosia Trianing, “*Kebijakan Keimigrasian Di Masa Covid-19: Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*”, Jurnal: *Ham*, Vol.12:1, 2021.
- Mukarrom, Zainal dan Muhibudin WL, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Munir, HAS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Paspor Jenis Dan Kegunaannya”, *Indonesia Baik*, 17 Juli 2022.
- Permohonan paspor baru untu masyarakata seca umum”, *Ditjen Imigrasi*, 17 juli 2022.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Riskianto, Alta Pratama, Rudy Ario Listiantoro, Stella Marthina Makandolu, *Pelayanan Keimigrasian Dalam Tatanan New Normal Dalam Mencegah Penyebaran Covid-19 Di Indonesia*, Jurnal: Politeknik Imigrasi, Vol. 1:1 Depok 2021.
- Sari, Emi Gustiana, *Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti*, Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung:Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2018.

Syamsi, Ibnu, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Bina Aksara, 1998

Taufiqurrohman dan Evi Satispi, *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Ciputat: UMJ PRESS, 2018.

Yusron, Mohammad Yanal, *Reformasi Pelayanan Publik (Studi Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas II Jember*, Skripsi: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang, 2018.

<https://indonesiabaik.id/infografis/paspor-jenis-dan-kegunaannya>

<https://www.Imigrasi.go.id/id/permohonan-paspor-baru-untuk-masyarakat-secara-umum/>

<https://jogja.Imigrasi.go.id/profil/sejarah-Imigrasi-yogyakarta/>

<https://www.google.com/search?q=alamat+kantor+Imigrasi+kelas+1+TPI+yogyakarta>

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.instagram.com/Imigrasi.jogja>

<https://jogja.Imigrasi.go.id/profil/sejarah-Imigrasi/>

<https://maps.app.goo.gl/eym8Ldv1QQKpy4yM6>

Majalah MAKARYO kantor Imigrasi yogyakarta, Edisi 2, 2021.

Buletin MAKARYO Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta pada tanggal 27 September 2022 pukul 20.30 Edisi 2.

Buletin MAKARYO Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta pada tanggal 27 September 2022 pukul 20.45 Edisi 1.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 06 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, 2011.

Undang-Undang No. 06 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, 2009.