

**ANALISIS PENGAWASAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI YOGYAKARTA**



UIN

SKRIPSI

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

Oleh:

Muhammad Nurhakim Allughowi

NIM 19102040115

Pembimbing:

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.

NIP 197010262005011005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2103/Un.02/DD/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENGAWASAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD NURHAKIM ALLUGHOWI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040115
Telah diujikan pada : Rabu, 15 November 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

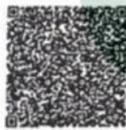
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Khusa Sidang

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

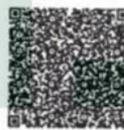
Valid ID: 657a46881696



Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 65732c8ac4282



Penguji II

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6561322349913



Yogyakarta, 15 November 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 657a6d7065882

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : Muhammad Nurhakim Allughowi
NIM : 19102040115
Judul Skripsi : Analisis Pengawasan Penerapan Standar Operasional
Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi
Kelas I TPI Yogyakarta

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

Dengan ini kami berharap skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 21 Oktober 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing


M. Toriq Nurmadjansyah, S.Ag., M.Si.
NIP 196902272003121001


Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP 197010262005011005

YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nurhakim Allughowi

NIM : 19102040115

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengawasan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta” 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 bertanggung jawab sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Oktober 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '32AKX773588834'.

Muhammad Nurhakim Allughowi
NiM 19102040115

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan bahagia, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Almater saya Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

“Sesungguhnya Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu” (HR. Bukhari)¹

“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat, terarah, dan tuntas)” (HR. Thabrani)²



¹ Shohih Bukhari: 6010: As Sayyid Mahmud Al-Hawary, *Idarah Al Asasul Wal Ushulil Ilmiyyah*, hlm. 17.

² Tarbiyatul: Jurnal Pendidikan Ilmiah Vol. 4 No. 2 (Desember) 2019.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana sosial. Shalawat dan salam kepada junjungan kita nabi besar Muhammad *shallallahu 'alaihi wa sallam*, kepada para sahabat yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang seperti yang kita rasakan saat ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengawasan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta” ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, serta empati yang baik dari segenap orang yang sudah ikhlas membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan semangat yang tinggi, peneliti ingin berterima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, 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. Bapak M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc., M.Ag. selaku Dosen Penasihat Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan pengarahan, dukungan, serta solusi mulai dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan dan membagikan ilmunya dengan penuh hati selama proses perkuliahan.
7. Teristimewa kepada orang tua tercinta dan tersayang Bapak Djailani dan Ibu Nurmala yang senantiasa memberikan dukungan baik materi maupun motivasi, yang selalu mendoakan kesuksesan anaknya, membimbing, serta mengarahkan yang baik selama proses perkuliahan. Semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan, rezeki yang melimpah, dan diberikan umur yang panjang. Aamiin.
8. Ucapan terima kasih juga kepada saudara kandungku (Muhammad Kurnia Pratama, Cita Azizah Nurcahyani, Nuradilah Muthmainnah) dan kepada keluarga besar Bapak Djailani dan Ibu Nurmala yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta motivasi, yang selalu memberikan kebahagiaan setiap hidupku. Semoga kalian senantiasa dalam lindungan Allah. Aamiin.
9. Ucapan terima kasih juga kepada calon istriku Fadhila Ayu Regita Cahyani yang selalu mengajak dalam penyusunan skripsi dan kepada keluarga besarnya yang sudah memberikan motivasi dan arahan agar saya tetap semangat menjalani perkuliahan ini, semoga senantiasa dalam lindungan Allah. Aamiin.
10. Ucapan terima kasih kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta beserta jajarannya yang telah menerima dan melayani peneliti dengan ikhlas selama proses penelitian.

11. Teman-teman alumni MAN Insan Cendekia Bangka Tengah di Yogyakarta yang selalu mengajak dalam penyusunan skripsi.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah sekalian yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah *subhanahu wa ta'ala* membalas kebaikan Bapak, Ibu, saudara sekalian di atas. Apabila terdapat kekurangan atau kesalahan kata, peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga kekurangan atau kesalahan itu membuat peneliti menjadi pribadi yang lebih baik kedepannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Hal ini dikarenakan pengetahuan yang dimiliki peneliti sangatlah terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan peneliti untuk penyempurnaan penyusunan skripsi ini. Peneliti berharap bahwa penyusunan skripsi ini bisa memberikan manfaat dan nilai yang luar biasa kepada pembaca maupun peneliti sendiri. Semoga Allah *subhanahu wa ta'ala* senantiasa memberikan keberkahan hidup kepada kita semua. Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 21 Oktober 2023



Muhammad Nurhakim Allughowi
NIM 19102040115

ABSTRAK

Muhammad Nurhakim Allughowi (19102040115), Analisis Pengawasan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Latar belakang untuk penelitian ini adalah adanya pengawasan penerapan standar operasional prosedur di Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor. Tujuannya untuk menjaga dan melaksanakan tugas untuk mengawasi datangnya dan perginya suatu warga atau orang dengan memperhatikan serta mengesahkan identitas orang tersebut di saat ingin bepergian ke luar negeri. Dalam hal ini juga, pengawasan penerapan standar operasional prosedur bertujuan untuk mengawasi orang yang datang dari luar negeri kembali lagi ke Indonesia khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta mulai dari aspek penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata, penganalisaan penyimpangan, dan pengambilan tindakan koreksi jika diperlukan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah pengawasan penerapan standar operasional prosedur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sudah berjalan dengan baik. Pegawai maupun pihak internal Kantor Imigrasi sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan semestinya. Hal tersebut dibuktikan dengan aspek-aspek proses pengawasan. Penetapan standar pelaksanaan memiliki proses, tujuan, dan bentuk-bentuk khusus. Cara yang digunakan dalam pengukuran pelaksanaan kegiatan menggunakan metode IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata dilakukan sebulan sekali atau pertiga bulan untuk evaluasi akhir. Terdapat penyimpangan yang ditemukan selama pelaksanaan seperti sistem komputerisasi yang eror. Tindakan koreksi yang dilakukan adalah mencatat semua proses pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Kata kunci: Pengawasan, SOP dalam Pembuatan Paspor.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
D. Kajian Pustaka	18
E. Kerangka Teori	20
F. Metode Penelitian	27
G. Sistematika Pembahasan	38
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA	39
A. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	39

B. Letak Geografis Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	40
C. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	41
D. Motto, Janji Layanan, dan Strategi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	41
E. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	42
F. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	44
G. Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	45
H. Pelayanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.....	48
BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	53
A. Proses-proses Pengawasan Penerapan SOP dalam Pembuatan Paspor ..	53
B. Pengawasan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	88
BAB IV PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proses Pengawasan	23
Gambar 1. 2 Komponen Analisis Data Model Interaktif	34
Gambar 1. 3 Triangulasi Sumber Data	37
Gambar 1. 4 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	37
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	44



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Controlling atau pengawasan merupakan salah satu aspek penting dalam dinamika sebuah organisasi, baik organisasi dalam bentuk perusahaan, pendidikan, maupun yang lainnya. Selain sebagai bagian integral dari proses atau tahapan kinerja organisasi yang dimulai dari *planning*, *organizing*, *actuating* sampai *controlling*, dalam beberapa studi manajemen juga menunjukkan bahwa upaya pengawasan yang tereduksi dalam sebuah sistem kerja organisasi berpengaruh sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.³

Tujuan adanya pengawasan, pengendalian, dan koreksi adalah untuk mencegah seseorang jatuh terjerumus kepada sesuatu yang salah. Selain itu, tujuan dari pengawasan supaya kualitas kehidupan terus meningkat dan terarah. Fungsi manajerial pengawasan adalah untuk mengukur dan mengoreksi kerja bawahan untuk memastikan bahwa rencana dan tujuan suatu organisasi atau perusahaan dilaksanakan dengan sebaik mungkin.⁴ Fungsi pengawasan dapat terungkap di dalam Al-Quran surah As-Shof ayat 3 yang artinya “amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan”. Ayat tersebut memberikan ancaman dan

³ Anthony dan Vijay Govindarajan, *Management Control System*, (Mc Clelland Grawhill, 1998), hlm. 28.

⁴ M. Utsman Najati, *Belajar EQ dan SQ dari Sunnah Nabi*, (Jakarta: Hikmah, 2006), hlm. 28.

peringatan terhadap orang yang mengabaikan pengawasan terhadap perbuatannya.⁵

Pengawasan penerapan SOP dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan dengan adanya pengawasan dapat memperkecil timbulnya hambatan, sedangkan hambatan yang telah terjadi dapat segera diketahui yang kemudian dapat dilakukan tindakan perbaikan.⁶ Pengawasan dapat didefinisikan sebagai suatu usaha sistematis oleh manajemen bisnis untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefektif mungkin dan seefisien mungkin di dalam mencapai tujuan.⁷

Adanya pengawasan penerapan standar operasional prosedur di kantor imigrasi adalah untuk menjaga dan melaksanakan tugas untuk mengawasi datangnya dan perginya suatu warga atau orang dengan memperhatikan serta mengesahkan identitas orang tersebut di saat ingin bepergian ke luar negeri. Dalam hal ini juga, pengawasan penerapan standar operasional prosedur bertujuan untuk mengawasi orang yang datang dari luar negeri kembali lagi ke

⁵ Tarbiyatul: Jurnal Pendidikan Ilmiah Vol. 4 No. 2 (Desember) 2019, hlm. 38.

⁶ Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm.73.

⁷ David Yanto Daniel Mahulae, *Pengantar Manajemen*, (Padang Sidempuan: PT. Pratama Inovasi Internasional, 2022), hlm. 50.

Indonesia. Tugas keimigrasian adalah untuk melihat dan mengidentifikasi datangnya orang ke negeri imigrasi itu sendiri.⁸

Berdasarkan fakta di lapangan bahwasannya pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sudah berjalan dengan baik. Pegawai maupun pihak internal kantor imigrasi sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan semestinya. Pemohon paspor juga dituntut untuk mengikuti setiap regulasi atau peraturan yang ada di saat mengajukan permohonan paspor. Namun masih dijumpai beberapa penghambat dari proses pengawasan seperti komputerisasi yang eror dan kesulitan memberikan pemahaman bagi pemohon paspor.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “ANALISIS PENGAWASAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI YOGYAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti mengambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana Analisis Pengawasan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?”.

⁸ Agustina Bidarti, *Teori Kependudukan*, (Bogor: LINDAN BESTARI, 2020), hlm. 175.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan karena terkait erat dengan perumusan masalah dan judul dari penelitian itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti mempunyai tujuan atau hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi berkaitan dengan analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dan untuk menerapkan pemahaman teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktik yang ada di lapangan.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan pengambilan keputusan berkaitan dengan analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dan dapat memberikan masukan bagi semua kalangan.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka bertujuan untuk menunjukkan keaslian penelitian dan memberikan batasan-batasan terhadap apa yang diteliti, membedakan, dan membatasi penelitian dengan penelitian-penelitian terdahulu. Peneliti telah membaca beberapa skripsi sebagai bahan acuan dan perbandingan, sejauh ini tidak ditemukan penelitian dengan objek yang sama dengan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu memiliki kemiripan pada aspek tertentu saja, di antaranya sebagai berikut:

Pertama, Skripsi oleh Kasmawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2020 dengan judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur yang sudah disusun dan disetujui untuk diimplementasikan ke semua bidang maupun semua seksi sudah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku. Pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar rata-rata sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan aturan.⁹

⁹ Kasmawati, *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar*, Skripsi (Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).

Kedua, Skripsi oleh Sriyatin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Tahun 2020 dengan judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan di UD Sukri Dana Abadi Ponorogo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Pabrik UD SDA Ponorogo ada beberapa manfaat yang sudah dirasakan salah satunya dengan adanya SOP karyawan bekerja lebih hati-hati dan mengetahui posisi bekerja masing-masing dan tidak menyebabkan tumpang tindih dalam bekerja. Namun dalam hal ini manfaat yang dirasakan belum sepenuhnya terlaksana secara keseluruhan dan maksimal.¹⁰

Ketiga, Skripsi oleh Rudi Hartono Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2020 dengan judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan pada CV. Daeng Kuliner Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan CV. Daeng Kuliner Makassar dapat diketahui dari penilaian seorang *captain*. Selain itu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan cara *on the job training* atau pelatihan secara langsung di saat karyawan baru masuk. Terakhir dalam meningkatkan kinerja karyawan CV. Daeng Kuliner Makassar, karyawan harus mengikuti pelatihan agar lebih memahami *jobdesk* mereka.¹¹

¹⁰ Sriyatin, *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan di UD Sukri Dana Abadi Ponorogo*, Skripsi (Ponorogo: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020).

¹¹ Rudi Hartono, *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan pada CV. Daeng Kuliner Makassar*, Skripsi (Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).

Berdasarkan beberapa gambaran dari penelitian di atas, dapat disimpulkan perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian di atas rata-rata menjelaskan tentang standar operasional prosedur secara umum, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada satu aspek dalam standar operasional prosedur yakni analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur. Selain itu peneliti menggunakan pengawasan dan langsung berfokus kepada teorinya saja.

E. Kerangka Teori

1. Analisis

a. Pengertian analisis

Analisis di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata analisis berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*analysis*” dilihat dari sisi etimologis berasal dari Yunani Kuno yaitu “*Analisis*”. Analisis terdiri dari dua kata, yaitu “*ana*” yang artinya kembali, sedangkan “*lyein*” yang berarti melepas atau mengurai. Bila digabungkan maka kata tersebut memiliki arti mengurai kembali.¹²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagaimana dikutip oleh Dedi Saputra dan Agus Saifuddin, analisis adalah penguraian suatu pokok dari berbagai bagian, penelaahan dari bagian itu sendiri,

¹² Dedi Saputra dan Agus Saifuddin, *Analisis Semiotika pada Film*, (Sukabumi: Haura Utama, 2022), hlm. 5.

dan juga hubungan antara bagian demi mendapatkan pengertian atau maksud yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.¹³

Berdasarkan penjelasan tentang analisis, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian analisis adalah suatu proses kegiatan analogi seseorang yang masuk akal dan logis dalam memecahkan suatu masalah atau komponen-komponen yang bertujuan untuk menjadi satu keseluruhan yang utuh.

2. Pengawasan

a. Pengertian pengawasan

Pengawasan adalah suatu proses manajemen di mana pada proses tersebut dilakukan pemantauan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan, apakah pekerjaan tersebut telah sesuai dengan standar dan rencana yang telah dibuat. Pengawasan (*controlling*) adalah proses untuk mengamati secara terus-menerus pelaksanaan yang sesuai dengan tujuan kerja yang sudah disusun dan selalu melakukan teknik koreksi jika terjadi suatu kesalahan.¹⁴

Pengawasan (*controlling*) adalah fungsi suatu manajemen di mana peran dari seseorang yang sudah mempunyai tugas, wewenang, dan menjalankan kegiatannya perlu dilakukan suatu pengawasan agar berjalan sesuai dengan tujuan, visi, dan misi di dalam perusahaan.

Pengawasan merupakan fungsi dari manajemen yang tidak kalah

¹³ Dedi Saputra dan Agus Saifuddin, *Analisis Semiotika pada Film*, hlm. 5.

¹⁴ Jana Siti Nor Khasanah, *Pengantar Manajemen*, (Lamongan: Nawa Litera Publishing, 2023), hlm. 72.

pentingnya dalam suatu organisasi. Semua fungsi manajemen yang lain tidak akan efektif tanpa adanya pengawasan.¹⁵

Menurut Henry Fayol sebagaimana dikutip oleh Besse Marhawati mendefinisikan bahwa pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, perintah yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut. Hal ini juga dimaksud untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya dikemudian hari. Sedangkan menurut Duncan sebagaimana dikutip oleh Besse Marhawati, pengertian pengawasan adalah sebagai tindakan dalam menentukan apakah rencana tercapai atau tidak.¹⁶

b. Proses pengawasan

Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengatur agar pelaksanaan suatu kegiatan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan rencana, serta memastikan apakah tujuan perusahaan tercapai. Apabila terjadi penyimpangan, di mana letak penyimpangan itu dan bagaimana pula tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya. Menurut T. Hani Handoko sebagaimana dikutip oleh Jana Siti Nor bahwa proses pengawasan terdapat lima proses, yaitu:¹⁷

¹⁵ Jana Siti Nor Khasanah, *Pengantar Manajemen*, hlm. 72.

¹⁶ Besse Marhawati, *Pengantar Pengawasan Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 4.

¹⁷ Jana Siti Nor Khasanah, *Pengantar Manajemen*, hlm. 74.

- 1) Penetapan standar pelaksanaan
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan
- 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata
- 4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan
- 5) Pengambilan tindakan koreksi, jika diperlukan.

Gambar 1. 1 Proses Pengawasan



Sumber: Proses Pengawasan dari T. Hani Handoko
(dikutip dari buku Pengantar Manajemen oleh Rheza Pratama)¹⁸

Sasaran pengawasan adalah temuan yang menyatakan terjadinya penyimpangan atas rencana atau target. Sementara itu, tindakan yang dapat dilakukan adalah:¹⁹

- 1) Mengarahkan atau menyarankan adanya perbaikan
- 2) Menyarankan agar ditekan adanya pemborosan dalam hal kepengawasan

¹⁸ Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 73.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 73.

3) Mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai tujuan atau sasaran rencana.

c. Tujuan dan fungsi pengawasan

Di dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan pastinya terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan atau manajer dan pengawasan itu juga terdapat tujuan yang pasti untuk kepentingan organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Simbolon, pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) sesuai dengan rencana yang ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Silalahi sebagaimana dikutip oleh Jana Siti Nor Khasanah, tujuan dari pengawasan antara lain:²⁰

- 1) Mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan
- 2) Bertujuan agar proses kerja sesuai dengan prosedur yang telah digariskan atau ditetapkan
- 3) Mencegah dan menghilangkan hambatan dan kesulitan yang akan, sedang, atau mungkin akan terjadi dalam pelaksanaan kegiatan
- 4) Mencegah penyimpangan penggunaan sumber daya
- 5) Mencegah penyalahgunaan otoritas dan kedudukan

²⁰ Jana Siti Nor Khasanah, *Pengantar Manajemen*, hlm. 75.

- 6) Agar tujuan tersebut tercapai, maka akan lebih baik tindakan kontrol dilakukan sebelum terjadi penyimpangan sehingga bersifat mencegah dibandingkan dengan tindakan kontrol sesudah terjadi penyimpangan.²¹

Dari penjelasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan adanya pengawasan adalah untuk mengetahui dan memahami kenyataan yang sebenarnya terjadi tentang pelaksanaan suatu kegiatan di dalam perusahaan atau organisasi. Apakah pelaksanaan tersebut sudah sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan. Adapun fungsi pengawasan di antaranya:²²

- 1) Untuk menilai apakah pengendalian manajemen sudah pas dan telah dilaksanakan sebaik mungkin
- 2) Untuk menilai apakah laporan yang dihasilkan telah sesuai dengan gambaran kegiatan yang sebenarnya
- 3) Untuk menilai apakah setiap unit telah melaksanakan kebijakan dan aturan yang menjadi tanggung jawabnya
- 4) Untuk meneliti apakah kegiatan telah dilaksanakan secara efisien
- 5) Untuk meneliti apakah kegiatan dilaksanakan secara efektif, yaitu sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

²¹ Jana Siti Nor Khasanah, *Pengantar Manajemen*, hlm. 75.

²² *Ibid.*, hlm. 76.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

a. Pengertian standar operasional prosedur

Standard operating procedure atau biasa disebut dengan SOP merupakan suatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Standar operasional prosedur juga harus dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi sebagai panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap bagian yang ada. Sehingga dengan begitu, adanya SOP ini dapat memudahkan dan menertibkan pekerjaan yang akan dijalankan. Peran pentingnya SOP ini membuat perilaku bisnis harus mengetahui terkait tujuan dan fungsi dari SOP itu sendiri.²³

Menurut Ariefraf sebagaimana dikutip oleh Muhammad Hasan mendefinisikan SOP sebagai dokumen atau instrumen yang memuat proses dan prosedur yang efektif dan efisien untuk suatu kegiatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sailendra penjabaran standar operasional prosedur adalah pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa tugas-tugas operasional organisasi atau bisnis dilakukan secara efisien.²⁴

²³ Indra Mahardika Putra, *Panduan Mudah Menyusun SOP*, (Jakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), hlm. 2.

²⁴ Muhammad Hasan, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pendidikan*, (Banten: PT. Sada Kurnia Pustaka, 2023), hlm. 166.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur adalah pengontrol yang mengatur setiap tindakan yang dilakukan oleh setiap karyawan dalam organisasi.

4. Paspor

a. Pengertian paspor

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, disebutkan pengertian paspor adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang akan mengadakan perjalanan ke luar negeri. Paspor merupakan dokumen yang sangat penting yang harus dimiliki oleh semua orang atau penduduk yang melakukan mobilitas internasional.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau penelitian empiris dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh di tempat penelitian.²⁵

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan metode kualitatif yang memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Metode kualitatif adalah sesuatu yang

²⁵ Bambang Waluy, *Penelitian dalam Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hlm. 17.

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Proses dan makna lebih ditonjolkan dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.²⁶

Penelitian lapangan (*field research*) dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, dan masyarakat pemohon paspor yang dapat memberikan informasi mengenai analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

b. Objek

Objek dalam penelitian ini adalah analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

²⁶ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 6.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk tanya jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, dan bukti tentang suatu masalah atau suatu peristiwa. Di satu pihak, wawancara diidentifikasi dengan kerja wartawan untuk menjaring fakta, data, atau bukti yang akan dijadikan berita dalam suatu media. Sedangkan di sisi lain, wawancara juga berlaku dalam aktivitas penelitian, tes, maupun seleksi baik siswa, mahasiswa, ataupun pegawai.²⁷

Wawancara dalam penelitian ini diajukan kepada beberapa informan terkait dengan analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta yaitu Kepala Sub Tata Usaha, Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, dan masyarakat pemohon paspor.

b. Observasi

Secara umum, observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Observasi sebagai alat evaluasi banyak

²⁷ J.S Kamdhi, *Terampil Berwicara*, (Bondowoso: Gramedia Widiasarana, 2003), hlm. 95.

digunakan untuk menilai tingkah laku individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati.²⁸

Objek observasi ini disesuaikan dengan fokus dari observasinya. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta di ruang Tata Usaha, ruang Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, dan tempat pelayanan umum pemohon paspor.²⁹

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sekumpulan catatan, penyimpanan, dan desiminasi dari catatan informasi dalam sistem terintegrasi untuk penggunaan yang efisien dan mudah diterima. Dokumentasi juga dikenal dengan istilah *charting*, *recording*, dan *record keeping*.³⁰

Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan bersumber dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dan situs resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Dokumentasi tersebut berupa foto ruang pelaksanaan kegiatan, foto wawancara, foto sertifikat penghargaan pelayanan prima, file dokumen tertulis, dan web Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

²⁸ Djali dan Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, 2008), hlm. 16.

²⁹ Observasi di Bagian Informasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, pada tanggal 03 Agustus 2023 pukul 08.40.

³⁰ Pedvin Ratna Meikawati, dkk., *Dokumentasi Kebidanan*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022), hlm. 21.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif mengharuskan untuk dilakukan sejak data pertama didapatkan. Analisis data dilakukan untuk berbagai keperluan yang berbeda. Pada awal penelitian, data dianalisis untuk keperluan merumuskan masalah dan fokus penelitian. Ketika penelitian berlangsung, analisis data dilakukan untuk mempertajam fokus dan pengecekan keabsahan data. Pada fase akhir penelitian, analisis data dilakukan untuk membuat kesimpulan akhir.³¹

Analisis data yang bertahap dan berkelanjutan ini merupakan konsekuensi logis dari dinamis penelitian kualitatif dan tujuannya yang hendak mencari pemahaman yang mendalam. Kedalaman dapat ditemukan dengan cara analisis yang berlapis dan berkelanjutan, sehingga hasil-hasil analisis pada tahap sebelumnya dapat digunakan untuk memperdalam eksplorasi data pada tahap selanjutnya. Dengan demikian, penggalian data dapat mencapai pada dasar terdalam realitas.³²

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dari Mathew B. Miles, Michael Huberman, dan Saldana sebagaimana dikutip oleh Feni Rita Fiantika, dkk. Pandangan Miles, Huberman, dan Saldana tahun 2014 tentang analisis data kualitatif, mereka melihat analisis data ini terbagi menjadi tiga bagian aktivitas paralel yaitu kondensasi data (*data condensation*), presentasi data (*data display*), dan

³¹ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theology Jaffray, 2019), hlm. 21.

³² *Ibid.*, hlm. 21.

inferensi/validasi (*conclusion drawing/verification*). Berikut ini akan dijelaskan lebih detail tentang masing-masing komponen tersebut, di antaranya:³³

a. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data mengarah pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang tampak pada seluruh korpus (tubuh) catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Kompresi untuk membuat data lebih dapat diandalkan. Miles, dkk. tidak menggunakan istilah reduksi data karena artinya kita melemahkan atau kehilangan sesuatu dalam prosesnya.³⁴

Dalam penelitian ini, kondensasi data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara memilih dan menyederhanakan data-data yang diperoleh melalui catatan lapangan seperti file dokumen permohonan paspor, dan hasil wawancara mengenai aspek-aspek proses pengawasan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

b. Tampilan data (*data display*)

Aliran utama kedua dari aktivitas analisis kualitatif adalah adanya tampilan data. Pandangan secara umum adalah sekumpulan informasi yang sangat terstruktur dan ringkas dari mana kesimpulan dan tindakan dapat ditarik. Dalam kehidupan sehari-hari, tampilan

³³ Feni Rita Fiantika, dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 70.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 70.

berkisar dari pengukur gas hingga koran dan pembaruan status facebook. Pada dasarnya, mengamati suatu tampilan akan membantu peneliti agar memahami kemajuan dan mengambil analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman itu.³⁵

Dalam penelitian ini, tampilan data berdasarkan hasil wawancara mengenai pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Aspek-aspek dalam wawancara berfokus kepada proses-proses pengawasan saja yaitu penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata, perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan, serta tindakan koreksi.

c. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah aliran ketiga dari aktivitas analisis. Hal ini sangat menarik dan mengonfirmasikan suatu kesimpulan. Sejak awal pengumpulan data, analisis kualitatif menafsirkan makna dengan merekam pola, penjelasan, kausalitas, dan asumsi. Peneliti membuat kompeten memberlakukan kesimpulan ini dengan ringan dan menjaga keterbukaan. Pada akhirnya, kesimpulan masih ada dan tidak jelas pada awalnya dan akan lebih jelas di kemudiannya.³⁶

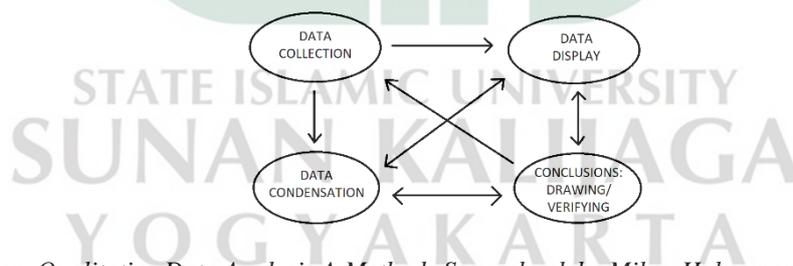
³⁵ Feni Rita Fiantika, dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 71.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 72.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Kegiatan ini dilakukan setelah data dikumpulkan dan disimpulkan bahwa pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan ketiga aliran di atas, dapat direpresentasikan seperti pada gambar di bawah. Representasi ini adalah representasi pertama dari jaringan. Dari sudut pandang ini, ketiga jenis aktivitas analisis dan aktivitas pengumpulan data itu sendiri membentuk siklus interaktif. Peneliti terus bergerak di antara empat node ini selama pengumpulan data dan kemudian bergantian kompresi, presentasi, dan inferensi/validasi untuk sisa penelitian.

Gambar 1. 2 Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber: *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* by Miles, Huberman, and Saldana, 2014 (dikutip oleh Feni Rita Fiantika, dkk.)³⁷

³⁷ Feni Rita Fiantika, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 73.

5. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).³⁸

a. Uji *credibility* (validitas internal)

Uji *credibility* mengacu pada sejauh mana hasil atau temuan dalam penelitian kualitatif dapat dipercaya oleh pembaca dan diterima sebagai penelitian yang valid dari data dan fenomena yang diteliti.

b. *Transferability* (validitas eksternal)

Transferability lebih menekankan pada pemahaman akurat dan relevansi terhadap situasi yang sama atau konteks lainnya. Peneliti harus dapat merencanakan dengan tepat dan mengomunikasikan sejauh mana temuan mereka dapat diterapkan di luar konteks penelitian asli dan bagaimana hasil tersebut valid dengan situasi yang berbeda.

c. *Dependability* (reliabilitas)

Dependability mengacu pada konsistensi dan stabilitas hasil penelitian jika dilakukan ulang atau dijalankan oleh peneliti lain dalam situasi yang sama.³⁹

³⁸ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), hlm. 115.

³⁹ Andrea Gideon, dkk., *Metode Penelitian Pendidikan*, (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2023), hlm. 163-171.

d. *Confirmability* (objektivitas)

Confirmability berkaitan dengan sejauh mana penelitian kualitatif dapat diandalkan dan dipercaya oleh orang lain, terutama oleh peneliti lain yang ingin mengevaluasi kembali studi yang sama. *Confirmability* berfokus pada bagaimana peneliti meminimalkan pengaruh pribadi dalam seluruh proses penelitian.⁴⁰

Untuk menghindari adanya *going native* atau keburuksangkaan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan uji kredibilitas data di dalam suatu instrumen penelitian. Uji kredibilitas ini bertujuan untuk membuktikan apakah sesuatu yang diamati di lapangan sesuai dengan apa yang terjadi dan sesuai dengan yang ada pada objek penelitian.⁴¹

Dalam penelitian ini, cara menguji kredibilitas data adalah menggunakan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi data yaitu sumber data. Model ini berarti suatu model validitas data yang diperoleh dan membandingkan dengan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁴²

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan bahwa pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Dengan

⁴⁰ Andrea Gideon, dkk., *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 163-171.

⁴¹ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 330.

⁴² Edi Kusmayadi, dkk., *Model Politik Kartel dalam Pilkada Calon Tunggal di Kabupaten Tasikmalaya*, hlm. 25-26.

demikian terdapat triangulasi sumber data, dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Gambar 1. 3 Triangulasi Sumber Data



Gambar 1. 4 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data⁴³



Keterangan gambar:⁴⁴

e. Triangulasi sumber data

Triangulasi ini digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, sumber data tersebut berasal dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, dan masyarakat pemohon paspor.

f. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi ini digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik pengumpulan data dalam

⁴³ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, hlm. 119.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 120.

penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁴⁵

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan dalam penelitian ini, maka peneliti dalam membagi menjadi beberapa bab dan tiap-tiap bab dibagi dalam subbab yang disesuaikan dengan luas pembahasan. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, gambaran umum tentang objek penelitian membahas mengenai gambaran umum tentang Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Bab III, pembahasan membahas mengenai analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

Bab IV, penutup membahas mengenai kesimpulan dan saran.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁴⁵ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, hlm. 120.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang terdapat pada BAB III skripsi ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Penetapan standar pelaksanaan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta merupakan suatu satuan pengukuran yang bisa digunakan sebagai suatu hal dalam proses penilaian hasil, seperti proses, tujuan, dan bentuk-bentuk standar khusus.
2. Cara yang digunakan dalam pengukuran pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode ini sangat akurat apabila digunakan dalam proses pengukuran pelaksanaan kegiatan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.
3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dilakukan sebulan sekali atau pertiga bulan untuk evaluasi akhir. Hal ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kinerja proses kegiatan di Kantor Imigrasi dengan cara melakukan pengukuran terhadap SOP yang sudah dilaksanakan.
4. Terdapat penyimpangan yang ditemukan selama pelaksanaan pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta seperti sistem komputerisasi yang eror. Selain itu juga terdapat kendala dari pemohon paspor. Walaupun terdapat hambatan dan kendala, hal ini dapat diselesaikan dengan baik dan efisien.

5. Tindakan koreksi yang dilakukan adalah mencatat semua proses pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor. Laporan tersebut dicatat dalam lembar tindakan koreksi yang diisi oleh pemohon saat melakukan permohonan pembuatan paspor.

B. Saran

Beberapa saran dari peneliti melalui analisis pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, di antaranya sebagai berikut:

1. Pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta harus lebih mempertahankan reputasi terhadap pelayanan prima untuk tahun-tahun berikutnya.
2. Bagi pihak internal Kantor Imigrasi harus lebih fokus dan teliti di saat melakukan pengawasan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor. Kegiatan ini harus ditekankan karena dokumen perjalanan ini merupakan dokumen yang penting ketika berada di luar negeri.
3. Hambatan dan kendala yang terjadi selama proses pelaksanaan harus cepat dievaluasi dan diperbaiki guna untuk perhitungan dan pembelajaran terhadap kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta agar dapat lebih berkualitas lagi.
4. Senantiasa memberikan pelayanan publik yang baik dan tulus dari pegawai maupun pihak internal lainnya kepada para pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Bidarti, Agustina. *“Teori Kependudukan”*. Bogor: Lindan Bestari. 2020.
- Bukhari, Shohih. 6010. As Sayyid Mahmud Al-Hawary. *“Idarah Al Asasul Wal Ushulil Ilmiyyah”*.
- Djali dan Pudji Muljono. *“Pengukuran dalam Bidang Pendidikan”*. Jakarta: Grasindo. 2008.
- Dokumen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Pengambilan data diambil pada tanggal 03 Agustus 2023 pukul 09.16.
- Dokumen Penetapan Standar Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.
- Dokumen Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018.
- Fiantika, Feni Rita, dkk. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. 2020.
- Gideon, Andrea, dkk. *“Metode Penelitian Pendidikan”*. Sukoharjo: Pradina Pustaka. 2023.
- Govindarajan, Anthony dan Vijay. *“Management Control System”*. Mc Clelland Grawhill. 1998.
- Hasan, Muhammad, dkk. *“Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pendidikan”*. Banten: PT. Sada Kurnia Pustaka. 2023.
- Helaluddin dan Hengki Wijaya. *“Analisis Data Kualitatif”*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2019.
- <https://jogja.imigrasi.go.id/profil/sejarah-imigrasi-yogyakarta/>. Diakses pada tanggal 2 Agustus 2023 pukul 14.50.
- <https://jogja.imigrasi.go.id/services/paspor/>. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2023 pukul 23.00.
- <https://jogja.imigrasi.go.id/profil/struktur-organisasi-keimigrasian-yogyakarta/>. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2023 pukul 17.05.
- <https://jogja.imigrasi.go.id/profil/tugas-fungsi-imigrasi-yogyakarta/#>. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2023 pukul 16.22.
- <https://jogja.imigrasi.go.id/profil/visi-misi-imigrasi/>. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2023 pukul 15.50.

- Kamdhi, J.S. *“Terampil Berwicara”*. Bondowoso: Gramedia Widiasarana. 2003.
- Khasanah, Jana Siti Nor. *“Pengantar Manajemen”*. Lamongan: Nawa Litera Publishing. 2023.
- Kusmayadi, Edi. dkk. *“Model Politik Kartel dalam Pilkada Calon Tunggal di Kabupaten Tasikmalaya”*. Yogyakarta: Deepublish. 2019.
- Mahulae, David Yanto Daniel. *“Pengantar Manajemen”*. Padang Sidempuan: PT. Pratama Inovasi Internasional. 2022.
- Marhawati, Besse. *“Pengantar Pengawasan Pendidikan”*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- Meikawati, Pedvin Ratna, dkk. *“Dokumentasi Kebidanan”*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management. 2022.
- Moelong, Lexy J. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2002.
- Najati, M. Utsman. *“Belajar EQ dan SQ dari Sunnah Nabi”*. Jakarta: Hikmah. 2006.
- Pratama, Rheza. *“Pengantar Manajemen”*. Yogyakarta: Deepublish. 2020).
- Putra, Indra Mahardika. *“Panduan Mudah Menyusun SOP”*. Jakarta: Anak Hebat Indonesia. 2020.
- Ramdhan, Muhammad. *“Metode Penelitian”*. Surabaya: Cipta Media Nusantara. 2021.
- Saputra, Dedi dan Agus Saifuddin. *“Analisis Semiotika pada Film”*. Sukabumi: Haura Utama. 2022.
- Suriadi, Jadi dan Paisal Halim. *“Indeks Kepuasan Masyarakat”*. Yogyakarta: Zahir Publishing. 2021.
- Tarbiyatul. *Jurnal Pendidikan Ilmiah* Vol. 4 No. 2. Desember 2019.
- Waluy, Bambang. *“Penelitian dalam Praktik”*. Jakarta: Sinar Grafika. 1996.
- Wijaya, Hengki. *“Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi”*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologi Jaffray. 2018.

PEDOMAN WAWANCARA I

A. Penetapan Standar Pelaksanaan

1. Bagaimana proses penetapan standar pelaksanaan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
2. Apakah tujuan dari penetapan standar pelaksanaan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
3. Kapan tujuan dari penetapan standar pelaksanaan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
4. Apakah penetapan standar pelaksanaan sudah dapat digunakan sebagai acuan untuk penilaian hasil?
5. Apa saja bentuk-bentuk dari standar pelaksanaan penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

B. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

1. Bagaimana cara menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
2. Berapa kali pelaksanaan harus diukur dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, apakah setiap jam, harian, mingguan, atau bulanan?
3. Dalam bentuk seperti apa pengukuran akan dilakukan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, apakah laporan, tertulis, inspeksi visual, atau melalui telepon?

4. Siapakah yang akan terlibat dalam penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

C. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan Nyata

1. Apakah pengukuran pelaksanaan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dilakukan secara berulang-ulang atau sekali?
2. Apa saja cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
3. Apakah setiap cara yang dilakukan dalam pengukuran pelaksanaan selalu berhasil atau masih ada perbaikan?

D. Perbandingan Pelaksanaan Kegiatan dengan Standar dan Penganalisaan Penyimpangan-penyimpangan

1. Adakah hambatan-hambatan yang ditemukan selama pelaksanaan pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor dan bagaimana cara mengatasinya?
2. Apakah sering terjadi kesulitan di saat menganalisa adanya penyimpangan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
3. Apakah ada standar yang belum dicapai dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
4. Apa saja yang menjadi penyebab terjadinya penyimpangan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

5. Bagaimana cara untuk mengidentifikasi penyebab-penyebab terjadinya penyimpangan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

E. Pengambilan Tindakan Koreksi, Jika Diperlukan

1. Apa saja bentuk tindakan koreksi dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?
2. Perubahan standar apa saja yang menjadi tolak ukur dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta? Barangkali terlalu tinggi atau terlalu rendah.
3. Apakah pernah dilakukan perubahan dalam pengukuran pelaksanaan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta? (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau kurang bahkan mengganti sistem pengukuran itu sendiri).
4. Bagaimana mengubah cara dalam menganalisa dan menyimpulkan penyimpangan-penyimpangan dari penerapan SOP dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

F. Pengawasan Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta

1. Bagaimana pengawasan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?

PEDOMAN WAWANCARA II

1. Apakah ada kendala di saat mengajukan permohonan paspor?
2. Apakah SOP dalam pembuatan paspor yang dijalankan sudah sesuai dengan aturan yang ada?
3. Apakah pegawai sudah menerapkan proses-proses pengawasan penerapan SOP dalam pembuatan paspor ini?
4. Apakah SOP dalam pembuatan paspor tersebut mudah dipahami oleh para pemohon paspor yang bersangkutan?