

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PENERBITAN
PASPOR JEMAAH HAJI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 TPI YOGYAKARTA TAHUN 2025**



SKRIPSI

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

**Disusun Oleh :
Nurul Fatkhul Qodri
NIM. 22102040035**

**Pembimbing:
Drs. H. Noor Hamid, M. Pd. I
NIP. 196112081986031003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN



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-1120/Un.02/DD/PP.00.9/07/2026

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PENERBITAN PASPOR JEMAAH HAJI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI YOGYAKARTA TAHUN 2025

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NURUL FATKHUL QODRI
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040035
Telah diujikan pada : Kamis, 11 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 6a439502ab2e9



Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6a420865c560b



Penguji II

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a41f15a32c1c



Yogyakarta, 11 Juni 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a4715f8e1f34

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamualaikum wr.wb.

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

Nama : Nurul Fatkhul Qodri
NIM : 22102040035
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PRIMA PENERBITAN PASPOR
JEMAAH HAJI DI KANTOR IMIGRASI YOGYAKARTA
TAHUN 2025

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- Bebas dari unsur plagiarisme.
- Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

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

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

Yogyakarta, Selasa 26 Mei 2026
Dosen Pembimbing

Drs. H. Noor Hamid, M. Pd. I
NIP. 19611208 198603 1 003

Mengetahui:
Ketua Program Studi

Munif Sholihan, S. Sos. I., MPA.
NIP. 19851209 201903 1 002

o Silakan beri tanda centang (✓) jika pernyataan telah sesuai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fatkhul Qodri
NIM : 22102040035
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:
ANALISIS PELAYANAN PRIMA PENERBITAN PASPOR JEMAAH HAJI DI
KANTOR IMIGRASI YOGYAKARTA TAHUN 2025 adalah hasil karya pribadi yang
tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil
sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap
mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Jumat 22 Mei 2026

Menyatakan,


Nurul Fatkhul Qodri
NIM. 22102040035

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT
dan sebagai rasa terima kasih skripsi ini peneliti
mempersembahkan untuk :
Orang tua beserta seluruh keluarga tercinta.

Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

“(5) Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,

(6) Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”¹

(Q.S. al Insyirah : 5-6)

“Sebaik apa pun kamu merencanakan masa depan, tetap sisakan satu ruang untuk Ikhlas.”²

(Andrigunardi)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Website resmi nuonline, diakses pada 24 Mei 2026, pukul 20.42
<https://share.google/EEQRtHGyevBUZxCr2>

² Website resmi threads Andrigunardi, diakses pada 24 Mei 2026, pukul 20.36
<https://www.threads.com/@andrigunardi/post/DM7Dr6LTmQF?xmt=AQG0VfCsE7Apdljt1d0JIm7eJaBIXtW3hsShbbDejDUKCw>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran kepada peniliti. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Penerbitan Paspor Jemaah Haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta Tahun 2025.”

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti dalam menyelesaikan skripsi tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Tanpa adanya arahan, motivasi, dan bantuan, skripsi ini tentu tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, M.A, M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Munif Solihan, S. Sos., MPA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bayu Mitra A. Kusuma, S. AP., M. AP., M. Pol. Sc., Ph. D., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. H. Noor Hamid, M. Pd. I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktu hingga penelitian skripsi ini selesai.
6. Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan dalam masa perkuliahan
7. Dosen Manajemen Dakwah yang telah berbagi ilmu, mendidik, dan membimbing selama masa perkuliahan.
8. Staf Akademik Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dalam menyelesaikan administrasi skripsi.
9. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian dan kepada Mbak Ifa, Mas Gilang, Pak Junianto yang sudah bersedia menjadi Narasumber dalam penelitian ini.

10. Bapak Rusbandi, Ibu Sri Sulirani, dan Bapak Kahar Jaswadi yang juga sudah bersedia menjadi narasumber penelitian ini.
11. Orang tua tercinta, Bapak Muhlisin dan Ibu Ngatini yang telah memberikan banyak doa, motivasi, serta dukungan mental dan material dari pertama kali masuk kuliah sampai pada akhirnya penyusunan skripsi ini.
12. Fatkhul Ikhsan, selaku adik peneliti yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Ali Ghufroon Hamid N, Dzaki Fito, Asyri Islahul Hilmi, Muhammad Zufaris Nasiruddin, Dimas, dan teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan positif, pendapat, arahan, bahkan hiburan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah “Mdthrees.22”, Madrasah Aliyah, Kuliah Kerja Nyata (KKN), yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada peneliti.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir.

Semoga bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi amal baik dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka peneliti sangat menerima adanya kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *aamiin*.

Yogyakarta, 22 Mei 2026



Nurul Fatkhul Qodri

NIM.22102040035



ABSTRAK

Nurul Fatkhul Qodri, 22102040035, titled "Implementation of Service Excellence in Passport Issuance for Hajj Pilgrims at the Class I Immigration Office TPI Yogyakarta in 2025." Islamic Dakwah Management Study Program, Faculty of Dakwah and Communication, State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2026.

The background of this research is based on the vital importance of passports as the primary administrative requirement for the Hajj pilgrimage, which demands public institutions to provide fast, precise, and friendly services to ensure applicant satisfaction. The Class I TPI Yogyakarta Immigration Office has implemented various innovative programs to support this process, including a priority service for the elderly. This study aims to analyze the implementation of service excellence in issuing passports for Hajj pilgrims at the Class I TPI Yogyakarta Immigration Office. The methodology used is a descriptive qualitative method with field research. The focus of the study encompasses aspects of place, actors, and activities related to the passport issuance process. Data collection techniques were conducted through observation, semi-structured interviews with the service staff supervisor, service staff, and Hajj pilgrims, as well as documentation. The validation test used source triangulation and method triangulation. Furthermore, data analysis was carried out through interactive stages including data condensation, data display, and conclusion drawing. The results of the study show that the implementation of service excellence in passport issuance for Hajj pilgrims at the Class I TPI Yogyakarta Immigration Office has been carried out optimally. This is aligned with Barata's A6 service excellence concept, which includes attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability.

Keywords: Service Excellence, Passport Issuance, Hajj Pilgrims, Immigration Office.

ABSTRAK

Nurul Fatkhul Qodri, 22102040035, dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Penerbitan Paspor Jemaah Haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta Tahun 2025”. Program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2026.

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya dokumen paspor sebagai syarat administrasi utama perjalanan ibadah haji, sehingga menuntut instansi publik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah demi kepuasan pemohon paspor. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta telah menerapkan berbagai program inovasi untuk mendukung kelancaran, salah satunya layanan prioritas lansia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima (*service excellence*) dalam penerbitan paspor jemaah haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Fokus penelitian mencakup aspek tempat, pelaku, dan aktivitas terkait proses penerbitan paspor. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-struktur dengan Supervisor staf pelayanan, staf pelayanan, serta jemaah haji, serta dilengkapi dokumentasi. Uji validasi menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Selanjutnya, analisis data dilakukan melalui tahapan interaktif yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima penerbitan paspor jemaah haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta telah terlaksana secara optimal selaras dengan konsep pelayanan prima A6 (Barata) yang mencakup *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), dan *accountability* (tanggung jawab).

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Penerbitan Paspor, Jemaah Haji, Kantor Imigrasi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kajian Teori	14
1. Tinjauan Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) ..	14
2. Tujuan, Fungsi, dan Manfaat Pelayanan Prima	15
3. Pelayanan Prima (Teori Barata).....	18

4.	Penerbitan Paspor	20
5.	Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	23
G.	Metodologi Penelitian	24
1.	Jenis Penelitian	24
2.	Fokus Penelitian	25
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
4.	Teknik Validasi Data.....	28
5.	Teknik Analisis Data.....	31
H.	Sistematika Pembahasan	33

BAB II KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI

YOGYAKARTA.....	35
A. Letak dan Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta	35
B. Visi Misi Kantor Imigrasi	37
C. Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta	38
D. Struktur Organisasi	44
E. Tata Nilai Kemenimpas “PRIMA”	39
F. Kode Etik Aparatur Sipil Negara.....	44
G. Kode Etik Pegawai Imigrasi	45
H. Panca Bhakti Insan Imigrasi	50
I. Maklumat Pelayanan	51
J. Program Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta...	52

BAB III PELAYANAN PRIMA PENERBITAN PASPOR JEMAAH HAJI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI YOGYAKARTA.....	55
A. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	56
B. Manfaat Pelayanan Prima.....	59
C. Implementasi Pelayanan Prima Teori Barata A6	63
1. <i>Attitude</i> (Sikap)	63
2. <i>Attention</i> (Perhatian).....	67
3. <i>Action</i> (Tindakan)	75
4. <i>Ability</i> (Kemampuan)	80
5. <i>Appearance</i> (Penampilan)	86
6. <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	90
BAB IV PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran	99
1. Saran bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta.....	99
2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Pedoman Observasi

Lampiran III Dokumentasi Penelitian

Lampiran IV Surat Izin Penelitian

Lampiran V Surat Rekomendasi Kantor Wilayah

Direktorat Jendral Imigrasi

Lampiran VI Surat Izin Balasan Penelitian

Lampiran VII Cek Plagiarisme

Lampiran VIII Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Triangulasi Sumber	30
Gambar 1.2	Triangulasi Metode	30
Gambar 1.3	Teknis Analisis Data	33
Gambar 2.1	Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta	35
Gambar 2.2	Visi dan Misi	37
Gambar 2.3	Struktur Organisasi	43
Gambar 2.4	Kode Etik ASN	45
Gambar 2.5	Maklumat Pelayanan Tahun 2025	51
Gambar 2.5	Maklumat Pelayanan Tahun 2026	52
Gambar 3.1	Front Officer	69
Gambar 3.2	Akses Disabilitas	70
Gambar 3.3	Loket Khusus	72
Gambar 3.4	Coffe Break	73
Gambar 3.5	Staf Pelayanan	89
Gambar 3.6	Ruangan Pengaduan	91
Gambar 3.7	Platform digital “Sepakat Karyo”	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima menjadi salah satu pendekatan yang diterapkan oleh instansi pemerintah. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan mengutamakan sikap profesional, keramahan, ketepatan waktu, kemudahan akses, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Penerapan pelayanan prima dalam penerbitan paspor menjadi penting karena kualitas interaksi antara petugas dan pemohon, sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu instansi.³

Pelayanan Prima ini menjadi salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan prima menekankan pemberian layanan terbaik kepada masyarakat dengan mengutamakan sikap profesional, keramahan, ketepatan, dan kemampuan dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Menurut Barata, pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan

³ Wijaya Andik, Subagyo Anton, pramono, pujiatun, “Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol. 5, No. 12, (2022), Hal. 5485-5489.

memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan penerima layanan. Konsep tersebut menjadi penting diterapkan pada instansi pemerintah, termasuk lembaga yang memberikan pelayanan administrasi keimigrasian.⁴

Pelaksanaan ibadah haji melibatkan proses administrasi penting, salah satunya adalah penerbitan dokumen berupa paspor bagi calon jemaah haji. Dokumen paspor merupakan syarat utama agar jemaah dapat melaksanakan perjalanan ke luar negeri dan menjalankan kewajiban ibadah secara sah. Indonesia sebagai negara dengan mayoritas muslim, pemerintah bertanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah dalam proses penerbitan paspor bagi jemaah haji. Institusi publik, sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan yang efisiensi dan efektivitas prosedur, serta membangun citra positif lembaga. Dalam konteks keimigrasian, pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kelengkapan dokumen dan ketepatan waktu, tetapi juga menyangkut pelayanan, kemudahan, keramahan petugas di luar prosedur konvensional.

⁴ Barata, Atep adya. *Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Pembangunan Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputido, 2017. Hal. 25-28.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Yogyakarta telah melakukan berbagai inovasi program pelayanan untuk penerbitan paspor. Pada penerbitan paspor jemaah haji terdapat program prioritas pada lansia, dan program “Jempol Karyo”. Program prioritas untuk lansia tersebut dapat langsung dilayani tanpa harus mengantri terlebih dahulu. Kemudian program “Jempol Karyo”, program ini merupakan jemput bola kepada jemaah haji yang tidak bisa datang, atau jemaah yang sangat membutuhkan bantuan dari pihak pengurus paspor Kantor Imigrasi, sehingga petugas pelayanan paspor mendatangi rumah setiap jemaah haji.⁵

Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Yogyakarta juga melakukan sosialisasi terkait penerbitan paspor jemaah haji secara online. Hal ini untuk menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Imigrasi tentang pelayanan penerbitan paspor bagi jemaah haji dan umrah nomor IMI-GR.01.01-0070 pada 22 Februari 2023 dan menerapkan penggunaan aplikasi digital dalam permohonan paspor. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi terkait penerbitan paspor secara umum, paspor jemaah haji dan umrah mulai disebarluaskan oleh pihak kantor imigrasi di Yogyakarta

⁵ Wawancara pra penelitian kepada Staf Pelayanan Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, pada 22 Januari 2026, pukul 12.00 WIB.

dan juga bergerak menuju pelayanan yang lebih responsif kepada pengguna.⁶

Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Yogyakarta mengadakan terkait pemaparan capaian periode bulan Januari hingga 24 Oktober 2025, yang menandai awal triwulan keempat tahun 2025, memaparkan capaian di berbagai bidang yang mencerminkan optimalisasi pelayanan, pengawasan, serta penegakan hukum keimigrasian sepanjang tahun berjalan. Salah satunya dalam pelayanan keimigrasian, penerbitan paspor mencapai 37000 dokumen.⁷ Penerbitan paspor jemaah haji sendiri mencapai 1497 dokumen untuk wilayah Yogyakarta dari 4 kabupaten dan 1 kota.⁸ Atas capaian ini menandakan tingginya aktivitas masyarakat dalam pembuatan paspor untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, wisata, dan termasuk ibadah haji itu sendiri.

⁶ Tindaklanjuti Perintah Direktur Jenderal Imigrasi, Karyo Gandeng AMPHURI Sosialisasikan Aturan Paspor Umroh, *website* resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 21 Desember 2025 pukul 20.30 WIB. <https://jogja.imigrasi.go.id/tindaklanjuti-perintah-direktur-jenderal-imigrasi-karyo-gandeng-amphuri-sosialisasikan-aturan-paspor-umroh/>

⁷ Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta Paparkan Capaian Kinerja Tahun 2025, *website* resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 07 November 2025 pukul 09.40 WIB. <https://jogja.imigrasi.go.id/kantor-imigrasi-kelas-i-tpi-yogyakarta-paparkan-capaian-kinerja-tahun-2025/>

⁸ Wawancara pra penelitian kepada Staf Pelayanan Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, pada 22 Januari 2026, pukul 12.00 WIB.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan ImYogyakarta berdasar capaian tersebut menunjukkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pelaku kegiatan keimigrasian. Kepala Kantor Imigrasi Yogyakarta, Tedy Riyandi juga menegaskan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan prinsip profesional, responsif, modern dan berintegritas, serta mendorong inovasi berbasis teknologi informasi guna menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan humanis.⁹

Kenyataannya terdapat kendala dalam pelayanan paspor jemaah haji di kantor tersebut yaitu ketidaklengkapannya dokumen, sinkronisasi data antara instansi terkait (Kementerian Haji dan Umroh (kemenhaj) dan Kantor Imigrasi), terdapat perbedaan data pada dokumen Jemaah haji itu sendiri, dan kendala pada proses biometrik. Ketidaklengkapan dokumen menjadi salah satu kendala paling umum (calon jemaah haji tidak melengkapi dokumen yang diperlukan sesuai persyaratan Imigrasi) dan mengakibatkan penundaan atau keharusan mengulang proses pengajuan paspor. Ketidaksinkronan data seperti adanya masalah teknis atau administrasi dalam sinkronisasi data jemaah antara

⁹ Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta Paparkan Capaian Kinerja Tahun 2025, *website* resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 07 November 2025 pukul 09.40 WIB. <https://jogja.imigrasi.go.id/kantor-imigrasi-kelas-i-tpi-yogyakarta-paparkan-capaian-kinerja-tahun-2025/>

Kementerian Haji dan Umroh (kemenhaj) dan Kantor Imigrasi, kemudian perbedaan data dokumen jemaah antara nama disetiap dokumen, seperti perbedaan spasi, karena sangat berpengaruh pada *input* data, dan kendala dalam proses biometrik yang biasa terjadi pada lansia, seperti pengambilan sidik jari yang susah terdeteksi.¹⁰ Dari beberapa kendala yang dialami maka perlunya pelayanan ekstra, sehingga kepuasan pemohon terpenuhi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meninjau sejauh mana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta dalam penerbitan paspor jemaah haji tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam bagi peneliti dan juga dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap pelayanan prima dalam penerbitan paspor. Maka dari itu, peneliti terdorong melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Implementasi Pelayanan Prima Penerbitan Paspor Jemaah Haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pelayanan prima penerbitan paspor jemaah haji yang

¹⁰ Wawancara pra penelitian kepada Staf Pelayanan Penerbitan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, pada 22 Januari 2026, pukul 12.00 WIB.

dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan yang prima terkait penerbitan paspor bagi jemaah haji di Kantor Imigrasi Yogyakarta tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi diberbagai aspek. Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Ditinjau secara teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pada bidang pelayanan terkait penerbitan paspor, memberikan kontribusi ilmiah, dan menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya terkait pelayanan prima. Selain itu, hasil studi ini dapat dijadikan rujukan bagi individu, kelompok, maupun instansi keimigrasian.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, bahkan pengalaman langsung terkait penerapan pelayanan prima dalam penerbitan paspor jemaah haji di Kantor Imigrasi Yogyakarta dan juga

dapat dijadikan sebagai tolak ukur ilmu pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Bagi Kantor Imigrasi

Bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, dapat menambah kajian untuk dijadikan rujukan terkait pelayanan prima dalam pelaksanaan penerbitan paspor, dan memberikan kontribusi bahan evaluasi agar lembaga selalu meningkatkan kualitasnya.

E. Kajian Pustaka

Pertama, skripsi Khofifatuz Zahro dengan judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengungkap manajemen pelayanan prima dan beberapa faktor pengaruh pelayanan prima di SMAN 1 Rumbio Jaya. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima di SMAN 1 Rumbio Jaya berjalan optimal, melalui dedikasi yang kuat dari sekolah yang berupaya memberikan pelayanan yang optimal bagi siswa, alumni siswa, wali siswa, tamu, dan masyarakat yang bebas diskriminasi. Keberhasilan tersebut didukung oleh peran penting kepala sekolah dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja guru sekaligus memberikan penyelesaian atas berbagai permasalahan yang

muncul. Sekolah tidak hanya berfokus memperhatikan akademik siswa saja, tetapi juga berusaha keras untuk menciptakan lingkungan yang inklusif serta mampu merespons kebutuhan bagi seluruh pihak yang terlibat. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh dua factor yaitu adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara guru dan pegawai. Kemudian ketersediaan sarana dan prasana yang cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan kegiatan di sekolah.. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti tidak tersedianya format persuratan yang baku dan ketidaksesuaian data siswa, sehingga menyebabkan pelayanan yang terlambat dan mengurangi ketidakefektifan pelaksanaan kerja pada bagian tatausaha.¹¹ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada Subjek, objek dan teori yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teori pelayanan prima (Barata) dengan elemen A6.

Kedua, jurnal Paula Theodora, Devi Chandini Alfiani, dan Meidy F. Lombogia yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima pada Penanganan Tamu Kantor di bagian Resepsionis, studi kasus di PT. Keramindo Megah Pertiwi”. Metode penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan pendekatan studi kasus. Hasil

¹¹ Zahro. K, “Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025): 1-62.

dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di PT. Keramindo Megah Pertiwi didasarkan pada teori (Barata) konsep pelayanan prima dengan enam unsur (A6), yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), dan *accountability* (tanggung jawab), telah sesuai. Pihak Perusahaan selalu mengusahakan tamu agar mendapat pelayanan yang terbaik.¹² Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada tiga hal yaitu subjek, objek, dan jenis penelitiannya. Jenis penelitian terdahulu adalah studi kasus. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Ketiga, jurnal yang ditulis Ferra Aetika Wulandari, Ismail, dan Tri Prasetyowati, yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya”. Pelaksanaan penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitiannya, diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi tersebut sudah berjalan dengan baik dan dinilai sudah cukup berhasil. Adanya platform digital atau M-Paspor ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas

¹² Theodora Paula, Alfiani Chandini Devi, dan Lombogia Meidy Franky, “Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis,” *Jurnal Serasi*, Vol. 19, No. 2 (2021): 117–126.

pelayanan agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan tidak lagi rumit, seperti mengurangi terjadinya antrean panjang. Hal tersebut diperkuat melalui hasil wawancara berdasarkan pendekatan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Faktor pengaruh kualitas pelayanan terdiri atas faktor pendukung berupa tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, serta faktor penghambat seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan kendala teknis aplikasi yang sering mengalami error maupun sulit diakses. Kemudian upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi tersebut dengan terus melakukan pengembangan atau peningkatan sistem pelayanan. serta melakukan pemeliharaan dan perawatan secara rutin terhadap perangkat lunak yang digunakan. Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan terus melakukan pengembangan pelayanan serta pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak.¹³ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek dan teori yang

¹³ Wulandari Ferra Aetika dan Prasetyowati Tri, “Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor dalam Rangka Penyederhanaan Layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya,” *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora* 7, No. 3 (2023): 804–808.

digunakan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan prima dengan teori A6 (Barata).

Keempat, skripsi Henny Syamratul Hasni dengan judul “Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mekanisme penerbitan paspor yang dilakukan melalui platform digital (online) serta memahami pelaksanaan pelayanan publik penerbitan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang. Penelitian ini memakai metode pendekatan yuridis empiris yang merupakan salah satu jenis penelitian hukum untuk menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mekanisme pembuatan paspor secara online terdapat pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) tentang penerbitan baru dan penggantian paspor biasa melalui M-Paspor dengan nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 tahun 2022. SOPAP ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor melalui M-Paspor. Pelaksanaan pelayanan Publik penerbitan paspor yang dilakukan secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang belum sepenuhnya terlaksana dan diraskan dengan baik oleh pemohon terutama aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan

karena terdapat permasalahan kuota terbatas.¹⁴ Perbedaan yang mendasari penelitian ini dari penelitian sebelumnya meliputi subjek, objek yang diteliti dan metode penelitian yang digunakan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Kelima, jurnal Nurul Hasanah dan Maulida Putri dengan judul “*Straregi For Implementing Excelent Service in S laundry Businesses in the Northern Hulu Sungai Regency*”. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kualitaif deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena sosial yang terjadi secara mendalam. Hasil adri penelitian ini menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan karyawan ditunjukkan saat melayani pelanggan, keterampilan komunikasi yang efektif saat melayani pelanggan, perhatian yang ditunjukkan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, tidak ada kekeliruan dalam pengerjaan pesanan, penyelesaian pesanan yang tepat waktu dan penampilan dari hasil laundry yang bersih, rapi dan wangi. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa penerapan strategi pelayanan prima pada S Laundry sudah bagus, pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan hasil yang ditunjukkan sehingga mendapat keuntungan pada kepercayaan

¹⁴ Hasni Henny Syamratul, “Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik” (Universitas Andalas Padang, 2024) : 1-73.

dan loyalitas pelanggan.¹⁵ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada subjek, objek penelitiannya, sedangkan pada penelitian ini berfokus dalam pelaksanaan/implementasi pelayanan prima.

F. Kajian Teori

1. Tinjauan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima atau *Service Excellence* berasal dari bahasa Inggris. Kata "*service*" artinya pelayanan tugas atau jasa, sedangkan "*excellence*" artinya terbaik atau unggul. Maka pelayanan prima dapat diartikan usaha memberikan pelayanan terbaik yang mengutamakan kepentingan pelanggan. Pelayanan ini disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi pelanggan. Konsep pelayanan prima ini bisa diterapkan pada semua jenis usaha, baik itu usaha yang menjual barang maupun jasa.¹⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik merupakan regulasi tempat terjadinya aktivitas pelayanan sebagai jalan pintas

¹⁵ Hasanah Nurul, Putri Maulida, "*Strategy for Implementing Excellent Service in S Laundry Businesses in the Northern Hulu Sungai Regency*," *Journal of Development Administrations Thingking Understand: Public and Business Administration*, Vol. 2, No. 1 (2025): 120–130.

¹⁶ Admadjati Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

untuk menciptakan pelayanan yang prima melalui pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi seluruh jenis pelayanannya pada Mal Pelayanan Publik.¹⁷

Badudu mendefinisikan pelayanan prima dalam bukunya yang berjudul *Service Excellent* sebagai pemberian layanan yang maksimal dan menempatkan kepentingan pelanggan atau konsumen pada level yang paling tinggi. Barata juga mendefinisikan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan prima apabila mampu melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, membuat pelanggan merasa tenang, pelayanan yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, menempatkan pelanggan sebagai mitra pelayanan yang optimal, kepedulian kepada pelanggan dan upaya layanan terpadu.¹⁸ Pada intinya tujuan dari pelayanan prima adalah untuk membangun kepuasan pelanggan dan menciptakan kesetiaan dari pelanggan (*customer loyalty*).

2. Tujuan, Fungsi, dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan layanan yang dan memenuhi bahkan memuaskan pelanggan atau masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik, didasarkan pada prinsip

¹⁷ Hidayatullah Gusti Muhammad, “Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara,” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, Vol 3, No. 3 (2024): 1221.

¹⁸ Sihotang Helena, Saragih Nawary, Silalahi Evelin Roma Riauli, “Pentingnya Penerapan *Service Excellence* di Perguruan Tinggi,” *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol. 2, No. 1 (2023): 27–28.

bahwa pelayanan merupakan bentuk pemberdayaan masyarakat. Tujuan pelayanan prima adalah memberdayakan masyarakat, bukan membebani tetapi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi melalui pelayanan yang diberikan Oleh karena itu, pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.¹⁹

Penerapan pelayanan prima disuatu organisasi atau lembaga tentu terdapat fungsi penting yaitu melayani penerima layanan atau pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah, mampu menciptakan suasana nyaman, aman sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai, meningkatkan kepuasan pelanggan agar tumbuh kepercayaan terhadap produk/jasa yang ditawarkan instansi, dan memberikan keuntungan juga kepada instansi.²⁰

Terlepas dari fungsinya, penerapan pelayanan prima ini juga memberikan beberapa manfaat, yaitu :²¹

a. Meningkatkan Citra dan Reputasi Lembaga

Penerapan pelayanan prima menciptakan kesan positif di mata pelanggan dan masyarakat. Pengalaman layanan yang

¹⁹ Admadjati Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

²⁰ Zahro, K, "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025) :28.

²¹ Aurel Khairun Nisa, "Pentingnya Layanan Prima dalam Perusahaan," *Mashlahah : Journal Of Islamic Economics*, Vol. 4, No. 1 (2025): 17.

memuaskan akan membangun citra perusahaan sebagai lembaga yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

b. Mendorong Pertumbuhan Bisnis

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan minat pelanggan untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan. Sehingga berdampak pada meningkatnya jumlah pelanggan, sehingga mendorong pertumbuhan secara berkelanjutan.

c. Efisiensi Waktu Melalui Komunikasi yang Tepat Sasaran

Efisiensi waktu pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Yogyakarta tersebut didukung oleh komunikasi yang tepat sasaran antara petugas dan pemohon. Petugas menyampaikan informasi persyaratan, prosedur, dan tahapan pelayanan dengan bahasa sederhana serta mudah dipahami. Hal tersebut membantu pemohon memahami alur pelayanan dengan baik sehingga dapat meminimalkan kendala persyaratan dokumen.

Selain itu, komunikasi yang jelas dan responsif juga membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tertib, khususnya bagi jemaah haji lanjut usia yang membutuhkan arahan lebih sederhana. Dengan demikian, komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi waktu dan kualitas pelayanan.

d. Meningkatkan Loyalitas Pegawai

Lingkungan kerja yang mengedepankan pelayanan prima mendorong pegawai untuk bekerja secara profesional dan saling mendukung. Ketika pegawai merasa dihargai, dibekali kompetensi, dan dilibatkan dalam budaya pelayanan yang baik, loyalitas serta komitmen mereka terhadap perusahaan akan meningkat.

e. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan prima memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi secara optimal. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang sopan, cepat, dan sesuai prosedur akan merasa puas.

3. Pelayanan Prima (Teori Barata)

Penelitian ini mengambil teori *excellent service* (pelayanan prima) dikemukakan oleh Atep Adya Barata. Pelayanan prima adalah konsep yang bertujuan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Pelayanan prima sering dianggap sebagai pilar penting dalam keberhasilan organisasi, baik di sektor bisnis maupun pelayanan publik. Fokus utama teori ini adalah memastikan kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi secara memuaskan, bahkan melampaui ekspektasi mereka.²²

²² Sihotang Helena, Saragih Nawary, Silalahi Evelin Roma Riauli, "Pentingnya Penerapan *Service Excellence* di Perguruan Tinggi," *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol. 2, No. 1 (2023): 28.

Barata juga menjelaskan konsep pelayanan prima berdasarkan enam unsur penting yang disebut A6 yaitu, sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*) yang harus mampu dipenuhi secara selaras dalam memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan.²³ Adapun yang dimaksud dari enam unsur tersebut sebagai berikut:

a. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam proses melayani pelanggan, yang mencakup cara berpenampilan, penerapan sopan santun, pola pikir yang positif, rasional, dan sehat, serta kemampuan untuk menghargai pelanggan atau penerima layanan.

b. Perhatian (*Attention*)

Bentuk kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen maupun dalam menerima kritik dan saran terhadap penggunaan produk atau jasa.

c. Tindakan (*Action*)

Serangkaian aktivitas nyata yang dilakukan oleh pegawai atau staf selama proses pelayanan berlangsung,

²³ Barata, Atep adya. *Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Pembangunan Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputido, 2017. Hal. 31-32.

seperti mencatat permintaan pelanggan, memberikan informasi atau materi pendukung mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, dan tindakan pelayanan lainnya.

d. Kemampuan (*Ability*)

Penguasaan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang harus dimiliki oleh pegawai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan prima, antara lain pemahaman terhadap produk/jasa, kemampuan membangun komunikasi yang efektif, serta wawasan yang memadai mengenai barang atau jasa yang disediakan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Kondisi penampilan individu, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, yang dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan menunjang kinerja seseorang dalam menjalankan tugas pelayanan.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap profesional yang mengedepankan kepentingan pelanggan sebagai bentuk kepedulian dalam upaya mengurangi bahkan mencegah potensi kerugian serta ketidakpuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan.

4. Penerbitan Paspor

Paspor merupakan dokumen penting yang berfungsi sebagai surat izin bagi seseorang dalam melakukan perjalanan ke luar negeri dan menjadi salah satu syarat untuk masuk ke

negara lain. Jika seseorang tidak dapat menunjukkan dokumen perjalanan tersebut, maka orang tersebut dapat dikenai deportasi. Ada 3 jenis paspor yang diatur di dalam UU Keimigrasian dan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU Keimigrasian yang terdiri dari paspor diplomatik, paspor dinas dan paspor biasa. Paspor diplomatik diberikan kepada warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia untuk kepentingan penugasan atau perjalanan yang berkaitan dengan tugas diplomatik. Paspor dinas diberikan kepada warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri dalam rangka tugas kedinasan, yang umumnya didasarkan pada surat penugasan dari instansi terkait atau persetujuan pemerintah melalui kementerian yang menangani urusan kesekretariatan negara. Sementara itu, paspor biasa diberikan kepada warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan internasional untuk keperluan non diplomatik dan non kedinasan, seperti wisata ke luar negeri maupun pelaksanaan ibadah haji dan umrah.²⁴

Paspor Republik Indonesia yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi merupakan dokumen negara yang sah, yang pada dasarnya berfungsi sebagai identitas resmi bagi Warga Negara Indonesia (WNI) saat berada di luar negara Indonesia.

²⁴ Hasni Henny Syamratul, "Pembuatan Paspor Secara *Online* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik" (Universitas Andalas Padang, 2024) : 28-30.

Ketentuan tersebut juga berlaku bagi WNI yang melakukan perjalanan ke Arab Saudi dalam rangka pelaksanaan ibadah haji maupun umrah. “Tidak terdapat jenis paspor khusus yang diperuntukkan bagi jemaah haji atau umrah, karena jemaah menggunakan Paspor Republik Indonesia yang sama sebagaimana WNI lainnya yang melakukan perjalanan ke luar negeri dengan berbagai tujuan. Oleh karena itu, bagi WNI yang telah memiliki paspor, dapat digunakan untuk keperluan ibadah haji atau umrah dengan catatan masa berlaku paspor masih memenuhi persyaratan pengajuan visa.” Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Subkoordinator Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Imigrasi, Achmad Nur Saleh, pada Jumat, 26 Mei 2023. Selain itu, pengertian paspor juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian pada bagian Ketentuan Umum, yang menyatakan bahwa Paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara dan memiliki masa berlaku tertentu.²⁵

²⁵ Masyarakat yang Sudah Punya Paspor Biasa Elektronik atau Non Elektronik Bisa Menggunakannya untuk Haji dan Umrah, *website resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta*, diakses 19 Desember 2025, pukul 13.20 WIB.
<https://www.imigrasi.go.id/berita/2023/05/29/masyarakat-yang-sudah-punya-paspor-biasa-elektronik-atau-non-elektronik-bisa-menggunakannya-untuk-haji-dan-umrah>

Alur prosedur penerbitan paspor haji ini, pemohon dipersilakan datang langsung ke kantor imigrasi dengan membawa dokumen asli beserta fotokopinya, kemudian petugas akan memeriksa kelengkapan berkas terlebih dahulu. Jika seluruh dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, pemohon dapat langsung melanjutkan ke tahap pengambilan foto serta sesi wawancara. Setelah proses tersebut selesai, pemohon tidak perlu datang lagi untuk mengambil paspor secara mandiri, sebab paspor calon jemaah haji nantinya akan diambil secara kolektif oleh petugas dari Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) atau dari KBIHU terkait.²⁶

5. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta

Kantor Imigrasi Yogyakarta merupakan lembaga pemerintah yang bertugas melaksanakan tugas teknis di bidang imigrasi, dan berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor Imigrasi merupakan lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan dalam penerbitan paspor khususnya di wilayah Yogyakarta. Proses penerbitan paspor merupakan bagian dari pelaksanaan tugas Kantor Imigrasi dalam menyelenggarakan fungsi keimigrasian. Fungsi keimigrasian sendiri menjadi salah satu urusan pemerintahan negara yang meliputi pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, perlindungan keamanan negara, serta peran sebagai

²⁶ Wawancara dengan Ifatul Afifah (Pejim/PI) Pejabat Imigrasi yang bertugas sebagai supervisor di pelayanan paspor Kantor Imigrasi Yogyakarta, pada 10 April 2026, pukul 16.00 WIB.

fasilitator dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Pasal 3 B Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Kantor Imigrasi dalam wilayah kerjanya bertugas menyelenggarakan fungsi keimigrasian dibidang dokumen perjalanan. Selanjutnya, Pasal 12 mengatur bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI, pelaksanaan tugas tersebut dilaksanakan oleh Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan paspor.²⁷

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di tempat penelitian guna memperoleh informasi atau data dari objek yang diteliti dengan cara mengamati, melakukan wawancara kepada narasumber atau informan, serta melakukan observasi.²⁸ Penelitian ini juga tidak lepas dari metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian

²⁷ Hasni Henny Syamratul, "Pembuatan Paspor Secara *Online* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik" (Universitas Andalas Padang, 2024): 30-31.

²⁸ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020. Hal. 15.

yang dilakukan dengan menggambarkan suatu masalah atau fenomena yang terjadi di lokasi.

2. Fokus Penelitian

Sugiyono mengungkapkan bahwa fokus penelitian merupakan salah satu asumsi tentang fenomena dari suatu objek yang bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisahkan), sehingga peneliti tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi dari keseluruhan situasi sosial yang diteliti. Meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (aktor, dan aktivitas (*activity*)). Fokus penelitian ini menjadi hal utama atau pokok pembahasan.²⁹ Fokus penelitian ini meliputi subjek penelitian (siapa yang diteliti) dan objek penelitian (apa yang diteliti). Supervisor staf pelayanan penerbitan paspor, staf pelayanan penerbitan paspor Kantor Imigrasi dan jemaah haji menjadi subjek penelitian, untuk dijadikan sumber perolehan data terkait pelayanan penerbitan paspor jemaah haji. Sedangkan untuk objek penelitiannya adalah Pelayanan Prima dalam proses penerbitan paspor Jemaah Haji di Kantor Imigrasi Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data menggunakan tiga teknik atau cara untuk mengumpulkan data yaitu, observasi

²⁹ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Hal. 207.

(pengamatan langsung) ke lokasi penelitian, wawancara (bertanya langsung kepada sumber informasi), dan dokumentasi (pengumpulan foto kegiatan dan catatan) yang berkaitan dengan penelitian.

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung, fenomena, atau perilaku dilapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi sebenarnya, tanpa ada campur tangan (perubahan) dari peneliti. Hal yang diamati yaitu berkenaan dengan penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor jemaah haji. Observasi yang peneliti terapkan adalah jenis observasi non-partisipatif. Observasi non-partisipatif ialah peneliti datang langsung ke tempat objek penelitian tetapi hanya sebagai pengamat tanpa terlibat dalam kegiatan tersebut.³⁰

b. Wawancara

Wawancara juga merupakan teknik atau cara pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi mendalam tentang topik

³⁰ Gunawan Ahmad, Romdona Siti, Junista Silvia Senja, "Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara, dan Kuesioner," *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, Vol. 3, No. 1 (2025): 42-43.

yang diteliti. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur, yang dimana peneliti memiliki panduan pertanyaan, tetapi peneliti memiliki fleksibilitas untuk menyesuaikan urutan atau memperdalam pertanyaan berdasarkan respons responden. Wawancara ini memungkinkan adanya kebebasan dalam diskusi, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih kaya dan mendalam.³¹ Dalam pengumpulan data ini peneliti melakukan wawancara kepada Supervisor staf pelayanan, staf pelayanan penerbitan paspor, dan Jemaah haji (pemohon paspor) dengan dibantu buku catatan dan *hanphone*.

c. Dokumentasi

Sulistyo Basuki menyatakan bahwa dokumentasi merupakan mengumpulkan, menyusun, dan mengelola dokumen-dokumen literer yang mencatat semua aktivitas manusia dan yang berguna untuk dijadikan bahan keterangan dan penerangan mengenai berbagai soal.³² Dokumentasi juga diartikan kegiatan memfoto atau pengambilan foto, menghasilkan foto, dan penyebaran foto atau informasi lainnya. Tetapi dalam penelitian ini dokumentasi tersebut

³¹ Gunawan Ahmad, Romdona Siti, Junista Silvia Senja, "Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara, dan Kuesioner," *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, Vol. 3, No. 1 (2025): 43-44.

³² Naifahervi Dwinta Nuraini, "Peluang Potret Dokumentasi Masa Depan Terhadap Perpustakaan," *Jurnal Komunikasi Informasi*, Vol. 1, No. 1 (2021): 3.

digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data yang sudah ada atau didapatkan.

4. Teknik Validasi Data

Teknik validasi data atau uji keabsahan data adalah bentuk penerapan dari konsep validitas (kesahihan) dan reabilitas (keandalan). Pada penelitian kualitatif, teknik ini harus sesuai dengan kriteria, karakteristik, serta paradigma penelitian kualitatif itu sendiri. Adapun empat kriteria utama untuk menguji kevalidan data, yaitu uji kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability). Pengujian data yang terdapat pada penelitian kualitatif sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa data diperoleh secara layak dan akurat sebagai dasar penelitian ilmiah.³³

a. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Peneliti menerapkan uji kredibilitas untuk memastikan bahwa hasil dari penelitian kualitatif mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat diterima dari sudut pandang partisipan. Dalam menjamin kredibilitas data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi menurut Moleong merupakan teknik pemeriksaan data yang dilakukan untuk keperluan pengecekan sekaligus sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh.

³³ Husnullail, Risnita, Jailani M. Syahrani, Asbui, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah," *Journal Genta Mulia*, Vol 15, No. 2 (2024): 71-72.

Terdapat empat jenis triangulasi yang digunakan sebagai teknik validasi data, yaitu triangulasi sumber, metode, antarpeleliti, dan teori.³⁴

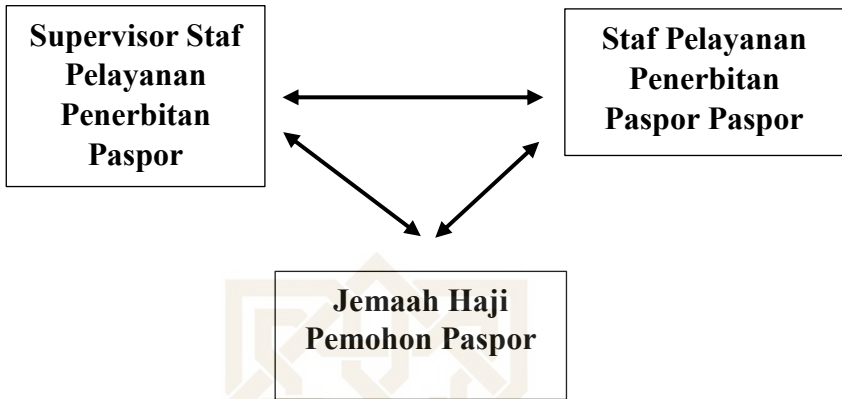
Peneliti melakukan uji kredibilitas penelitian ini dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilaksanakan dengan memeriksa serta membandingkan data yang diperoleh dari berbagai narasumber atau informan selama proses penelitian, hal ini dilakukan untuk meningkatkan tingkat kredibilitas data. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data melalui penggunaan teknik yang berbeda, sebagaimana penelitian kualitatif ini, peneliti menerapkan beberapa metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.³⁵

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

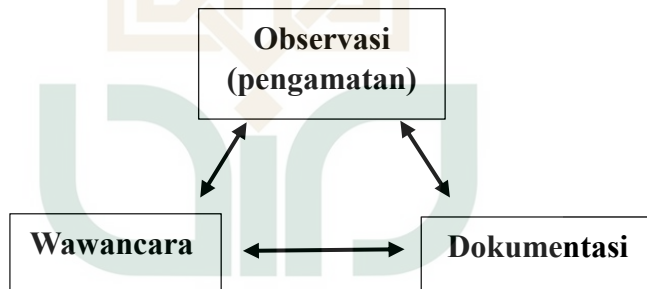
³⁴ Husnullail, Risnita, Jailani M. Dyahrhan, Asbui, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Imiah,” *Journal Genta Mulia*, Vol 15, No. 2 (2024): 72-73.

³⁵ Husnullail, Risnita, Jailani M. Dyahrhan, Asbui, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Imiah,” *Journal Genta Mulia*, Vol 15, No. 2 (2024): 73-74.

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber



Gambar 1.2 Triangulasi Metode



b. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Pada uji transferabilitas peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya secara teliti, jelas, dan mudah dipahami. Peneliti dapat mendeskripsikan konteks penelitian dan asumsi-asumsi yang menjadi sentral pada penelitian tersebut. Kriteria transferabilitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian kaulitatif dapat diaplikasikan pada penelitian lain.

b. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas adalah cara untuk menguji keandalan dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian tersebut dapat dianggap reliabel atau terpercaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan cara proses penelitian dapat ditelusuri dan diulangi oleh peneliti selanjutnya. Maka dari itu, peneliti perlu memberi keyakinan pihak lain bahwasanya penelitian yang dilakukan telah terlaksana sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, disertai dengan adanya bukti pendukung.

c. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji confirmability adalah cara untuk menguji bahwasanya penelitian yang dilakukan tersebut bersifat objektif. Suatu penelitian akan dianggap objektif apabila hasil penelitian disepakati atau dapat diterima oleh banyak orang. Dalam penelitian, uji confirmabilitas dilakukan dengan cara menyampaikan atau mengkonfirmasikan hasil penelitian kepada beberapa pihak yang berkaitan atau berkepentingan dengan penelitian tersebut.³⁶

5. Teknik Analisis Data

Dalam memperoleh data yang optimal maka peneliti menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman. Teknik ini terkenal karena menggunakan metode analisis data

³⁶ Husnulloil, Risnita, Jailani M. Dyahran, Asbui, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Imiah," *Journal Genta Mulia*, Vol 15, No. 2 (2024): 76-77.

secara interaktif atau bertahap.³⁷ Terdapat beberapa tahap untuk menganalisis data dengan model Miles dan Huberman, sebagai berikut :

a. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan yang termasuk tahapan proses analisis data yang dilakukan dengan cara mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan, menyederhanakan, serta mengorganisasi data secara sistematis. Selain itu, kondensasi data juga berfungsi untuk menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data yang telah diperoleh selama proses penelitian.³⁸ Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada data yang sesuai dengan topik, penting, dan terbaru.

b. Penyajian Data

Tahapan selanjutnya setelah kondensasi data ialah penyajian data. Pada penyajian ini peneliti memberikan informasi yang tersusun runtut, yang disesuaikan dengan pembahasan masing-masing bagi pembaca.

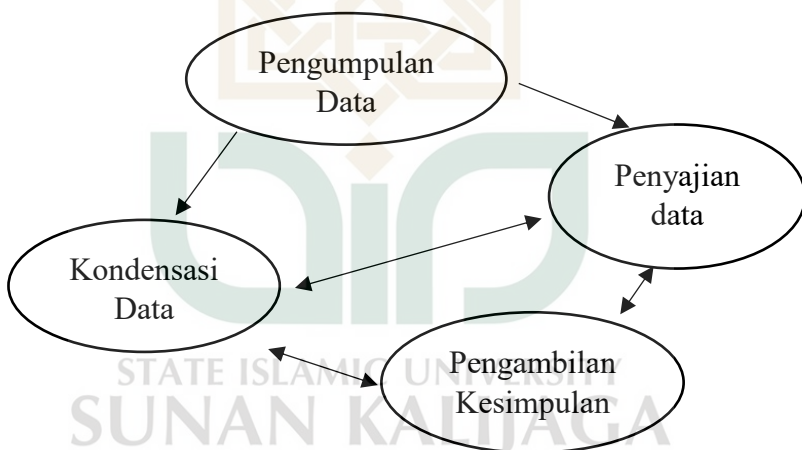
³⁷ Qomaruddin, Sa'diyah Halimah, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman", *Journal of Management, Accounting, and Administration*, Vol. 1, No. 2 (2024): 81.

³⁸ Qomaruddin, Sa'diyah Halimah, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman", *Journal of Management, Accounting, and Administration*, Vol. 1, No. 2 (2024): 81.

c. Pengambilan Kesimpulan

Kemudian tahapan ketiga atau terakhir yaitu pengambilan kesimpulan. Kesimpulan merupakan pernyataan informasi dari beberapa tahapan penelitian, untuk menjadi sebuah jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti.

Gambar 1.3 Teknik Analisis Data



H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membagi penelitian menjadi empat bab, yaitu:

BAB I, merupakan bab pendahuluan yang mencakup berbagai sub bab seperti latar belakang masalah, rumusan

masalah, tujuan, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II, berisi tentang gambaran umum objek penelitian, yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta. Bab ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu letak geografis kantor, profil lembaga atau kantor yang mencakup deskripsi singkat, sejarah, visi dan misi, serta struktur organisasi. Selain itu, bab ini juga membahas program-program kantor, terutama program penerbitan paspor bagi jemaah Haji.

BAB III, merupakan bab pembahasan hasil penelitian, yang membahas tentang Implementasi Pelayanan Prima Penerbitan paspor Jemaah Haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

BAB IV, yang merupakan bab terakhir penelitian ini. Bab ini terdapat beberapa bagian, termasuk kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang berguna untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, bagi peneliti selanjutnya, serta daftar pustaka dan lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasar hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, maka diambil kesimpulan, bahwa implementasi/pelaksanaan pelayanan prima penerbitan paspor jemaah haji di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta telah terlaksana secara optimal dan sesuai dengan prinsip *service excellence*. Keberhasilan ini dibuktikan dengan penerapan enam unsur pelayanan prima (A6), yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*), secara keseluruhan telah berjalan selaras dan saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Melalui pemenuhan seluruh unsur tersebut, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta mampu menciptakan sistem pelayanan yang efektif, efisien, humanis, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah secara tepat, yang menegaskan bahwa pihak Imigrasi telah mampu memberikan pelayanan prima dalam penerbitan paspor bagi jemaah haji secara optimal.

B. Saran

1. Saran bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI

Yogyakarta

Kantor Imigrasi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan prima melalui penguatan sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan penerbitan paspor jemaah haji kepada masyarakat. Upaya ini dapat dilakukan melalui media digital, kerja sama dengan Kementerian Agama, serta pemberian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, sehingga dapat meminimalisir ketidaklengkapan dokumen dari pemohon.

Selain itu, perlu adanya peningkatan serta penguatan koordinasi antar instansi terkait. Inovasi pelayanan berbasis teknologi juga perlu terus dikembangkan, namun tetap memperhatikan kemudahan akses bagi jemaah haji, khususnya lansia, agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan inklusif.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode atau pendekatan yang berbeda, seperti metode kuantitatif atau *mixed methods* (campuran), serta menambahkan variabel lain seperti kepuasan masyarakat atau kualitas pelayanan dan mampu menggali lagi lebih mendalam, lebih bervariasi, sehingga mampu memberikan kontribusi lebih luas dalam

pengembangan kajian pelayanan prima. Penelitian tersebut akan memberikan literatur yang lebih kaya terkait pelayanan prima.



DAFTAR PUSTAKA

Admadjati Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Aurel Khairun Nisa. “Pentingnya Layanan Prima dalam Perusahaan.” *Mashlahah : Journal Of Islamic Economics* 4, no. 1 (2025): 14–20.

Barata Atep adya. *Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Pembangunan Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputido, 2017

Hasanah, Nurul, dan Maulida Putri. “Strategy for Implementing Excellent Service in S Laundry Businesses in the Northern Hulu Sungai Regency.” *Journal of Development Administrations Thinking Understand : Public and Business Administration* 2, no. 1 (2025): 120–130.

Hasni, Henny Syamratul. “Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi kelas 1 Padang Ditinjau dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.” Universitas Andalas Padang, 2024.

Hidayatullah, Gusti Muhammad. “Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 3, no. 3 (2024): 1219–1228.

Husnullail M., Risnita, Jailani, Syahrani, M., dan Asbui. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah.” *Journal Genta Mulia* Vol 15, no. 2 (2024): hlm 70-78.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta Paparkan Capaian

Kinerja Tahun 2025, *website* resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 07 November 2025 pukul 09.40 WIB <https://jogja.imigrasi.go.id/kantor-imigrasi-kelas-i-tpi-yogyakarta-paparkan-capaian-kinerja-tahun-2025/>

Kode Etik Pegawai, *website* resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 21 Mei 2026, pukul 19.44 WIB <https://jogja.imigrasi.go.id/profil/kode-etik-pegawai-imigrasi/>

Kurniaty, Ages. “Implementasi Personal Selling pada Produk Tabungan di BPRS Aman Syariah Sekampung Perspektif Bauran Pemasaran Jasa (Studi Kasus PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur).” Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Metro, 2021.

Masyarakat yang Sudah Punya Paspor Biasa Elektronik atau Non Elektronik Bisa Menggunakannya untuk Haji dan Umrah, *website* resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses 19 Desember 2025, pukul 13.20 WIB <https://www.imigrasi.go.id/berita/2023/05/29/masyarakat-yang-sudah-punya-paspor-biasa-elektronik-atau-non-elektronik-bisa-menggunakannya-untuk-haji-dan-umrah>

Naifahervi, Dwinta Nuraini. “Peluang Potret Dokumentasi Masa Depan Terhadap Perpustakaan.” *Jurnal Komunikasi Informasi* 1, no. 1 (2021): 3.

Permata Hati Hasibuan, Maimunah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. “Perumusan Masalah Ilmiah Variabel dan Fokus Dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini.” *Jurnal DZURRIYAT Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini* 1, no. 1 (2023): 23–35.

Qomaruddin, Qomaruddin, dan Halimah Sa’diyah. “Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian

Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman, *Journal of Management, Accounting, and Administration*, Vol. 1, No. 2 (2024): 77–84.

Sejarah Imigrasi Yogyakarta, website resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 27 April 2026, pukul 20.38 WIB
<https://jogja.imigrasi.go.id/profil/sejarah-imigrasi-yogyakarta/>

Sihotang, Helena, Nawary Saragih, dan Evelin Roma Silalahi Riauli. “Pentingnya Penerapan Service Excellence di Perguruan Tinggi.” *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 2, no. 1 (2023): 26–33.

Siti Romdona, Silvia Senja Junista, Ahmad Gunawan. “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuesioner.” *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik* 3, no. 1 (2025): 39–47.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.

Theodora, Paula, Devi Chandini Alfiani, dan Meidy Franky Lombogia. “Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis.” *Jurnal Serasi* 19, no. 2 (2021): 117–26.

Tindaklanjuti Perintah Direktur Jenderal Imigrasi, Karyo Gandeng AMPHURI Sosialisasikan Aturan Paspor Umroh, website resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 21 Desember 2025 pukul 20.30 WIB <https://jogja.imigrasi.go.id/tindaklanjuti-perintah-direktur-jenderal-imigrasi-karyo-gandeng-amphuri-sosialisasikan-aturan-paspor-umroh/>

Tugas dan Fungsi Imigrasi Yogyakarta, website resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 28 April

2026 <https://jogja.imigrasi.go.id/profil/tugas-fungsi-imigrasi-yogyakarta/>

Visi dan Misi Imigrasi, website resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, diakses pada 27 April 2026
<https://jogja.imigrasi.go.id/profil/visi-misi-imigrasi/>

Wawancara dengan Gilang Cahyadi (JFT analis keimigrasian ahli pertama) sebagai petugas loket foto dan wawancara Kantor Imigrasi TPI Yogyakarta, pada 10 April 2026.

Wawancara dengan Ifatul Afifah (Pejim/PI) Pejabat Imigrasi yg bertugas sebagai supervisor dipelayanan paspor Kantor Imigrasi Yogyakarta, pada 10 April 2026.

Wawancara dengan Junianto (JFT Analis keimigrasian ahli muda) sebagai petugas loket foto dan wawancara paspor, pada 10 April 2026.

Wawancara dengan Kahar Jaswadi, Jemaah haji pemohon paspor 2025, pada 30 April 2026.

Wawancara dengan Rusbandi, Jemaah haji pemohon paspor 2025, pada 28 April 2026.

Wawancara dengan Sri Sulirani, Jemaah haji pemohon paspor 2025, pada 28 April 2026.

Wawancara pra penelitian kepada Staf Pelayanan Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta, pada 22 Januari 2026.

Wijaya Andik, Subagyo Anton, pramono, pujiatun, “Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol. 5, No. 12, (2022), Hal. 5485-5489.

Wulandari, Ferra Aetika, dan Tri Prasetyowati. “Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-

Paspor dalam Rangka Penyederhanaan Layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya.” *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora* 7, no. 3 (2023): 804–808.

Website resmi nuonline, diakses pada 24 Mei 2026, pukul 20.42 <https://share.google/EEQRtHGyevBUZxCr2>

Website resmi threads Andrigunardi, diakses pada 24 Mei 2026, pukul 20.36 <https://www.threads.com/@andrigunardi/post/DM7Dr6LTmQF?xmt=AQG0VfCsE7Apljt1d0JIm7eJaBlXtW3hsShbbDejDUKCw>

ZAHRO, K. “Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024.

