

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya yang selalu nyata, serta tuntun-Nya yang penulis selalu rasakan selama menempuh pendidikan di kampus IAKN Toraja, sehingga dalam setiap proses perkuliahan hingga pada penulisan karya tulis ini kasih dan penyertaan yang selalu penulis rasakan. Maka dari itu tidak ada alasan bagi saya sebagai penulis mengucapkan Syukur kepada Tuhan.

Penulis mengucapkan syukur karena penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar” sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi S1 (Strata 1) Jurusan Kepemimpinan Kristen dan untuk mendapatkan gelar sarjana (S.Ag) pada Program Studi Kepemimpinan Kristen di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja. Selama penulis menempuh studi, tidak terlepas dari dukungan dan kasih yang tulus dari berbagai pihak dalam bentuk doa. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang besar untuk semua pihak yang ikut mendukung serta proses penulisan skripsi ini.

Oleh sebab itu penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Agustinus, M.Th., sebagai Rektor Institut Agama Kristen Negeri Toraja, yang terus bekerja dalam mengupayakan kemajuan serta perkembangan untuk kampus tercinta IAKN Toraja.
2. Dr. Petrus Tiranda, M.Th., selaku Dekan Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, yang juga telah berusaha bekerja keras untuk kemajuan pembelajaran akademik di Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen.
3. Sepriadi Bunga' S.Pd.,M.Ag., sebagai Koordinator Program Studi Kepemimpinan Kristen juga telah berupaya memajukan Program Studi Kepemimpinan Kristen.
4. Andres Barata Yudha, Ph.D., sebagai dosen pembimbing I dan Gayus Darius, M.Th., dosen pembimbing II yang sudah berusaha dalam membimbing penulis selama menyusun.
5. Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG., selaku dosen penguji I dan Anissa Citra Paongan, M.Pd., selaku dosen penguji II yang telah menguji penulis dari proposal hingga pada skripsi, juga telah memberikan kritikan dan saran untuk memperbaiki skripsi ini.
6. Dr. Petrus Tiranda, M.Th., sebagai dosen pembimbing akademik yang mendukung serta memberi motivasi bagi penulis selama menempuh pendidikan di kampus tercinta IAKN Toraja.

7. Segenap dosen serta staf di IAKN Toraja yang telah setia memberikan pembelajaran bagi penulis selama menjalani studi mulai dari semester awal hingga akhir.
8. Orang tua dari penulis, Bapak Joni Sappe serta Ibu Damaris Pagiling yang senantiasa mendukung dan memberi cinta kasih yang tulus kepada penulis, baik melalui tindakan, materi, terlebih doa yang selalu dipanjatkan kepada Tuhan, sehingga penulis mampu untuk menjalani proses yang ada serta bisa menjalani kehidupan sampai pada saat ini.
9. Keempat saudara kandung penulis, Risky Seru, Krivan Seru, Ganti Paborong, dan Julita Padang yang selalu mendukung dan memberi semangat.
10. Bapak dan Ibu serta masyarakat pemohon paspor yang ada di kantor imigrasi makassar yang telah bersedia menjadi informan bagi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar HMPS kepemimpinan Kristen sudah menjadi keluarga dan tempat untuk bertumbuh bagi penulis, dan menjadi tempat untuk menjalani proses perkuliahan di Institus Agama Kristen Negeri Toraja.
12. Segenap keluarga besar Kelas A Kepemimpinan Kristen yang telah menjadi saudara dan teman seperjuangan dalam menjalani proses perkuliahan.

13. Untuk Lusiana Paembong, Alfred Obaja, Rikki Mangitung, yang telah menjadi teman selama menjalani proses perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi saat ini.
14. Teruntuk teman Kost Dedeve, Bunga, Lilis, Herlin dan Imelda yang telah menjadi teman sekaligus keluarga selama menempuh pendidikan.
15. Dan untuk diri sendiri terima kasih telah kuat dan mampu bertahan melalui setiap proses hingga pada saat ini, dan semua pihak yang terlibat dan belum sempat penulis sebut, terima kasih atas semua kesan yang sangat berarti yang sudah diberikan kepada penulis. Semoga Tuhan yang akan selalu menyertai dan melindungi kalian semua.

Tana Toraja, 16 Juni 2025

Friska Paborong

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Manajemen dan Pelayanan.....	7
1. Pengertian Manajemen.....	7
2. Fungsi Manajemen.....	9
3. Tujuan Manajemen	10
4. Pengertian Pelayanan	10
5. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	12

6. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik	13
B. Pembuatan Paspor	15
1. Pengertian paspor	15
2. Dasar hukum paspor	16
3. Jenis-jenis paspor	17
4. Fungsi Paspor	18
5. Proses pembuatan paspor	19
6. Alur dalam pembuatan paspor	19
7. Jangka waktu pembuatan paspor	20
8. Masa berlaku paspor	21
C. Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Makassar ...	21
D. Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan	22
1. Faktor Internal	22
2. Faktor Eksternal	22
E. Standar Pelayanan Tambahan di Kantor Imigrasi dan Kantor Imigrasi Makassar	22
1. Pelayanan warga negara Indonesia	22
2. Pelayanan bagi warga negara asing	23
3. Pelayanan khusus	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Metode Penelitian.....	24
B. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
C. Waktu dan Tempat Penelitian	26
D. Jenis Data	27
1. Data Primer.....	27
2. Data Sekunder	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Observasi.....	28
2. Wawancara.....	28

3. Dokumentasi	29
F. Informan	29
G. Teknik Analisis Data	29
1. Reduksi Data.....	29
2. Penyajian Data.....	30
3. Interpretasi Data.....	30
H. Pengujian Keabsahan Data.....	30
1. Trianggulasi.....	30
I. Jadwal Penelitian	31
BAB IV PEMAPARAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	32
A. Deskripsi Hasil Penelitian	32
1. Proses pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi Makassar	32
2. Masalah yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan paspor	33
3. Proses penerapan transparansi oleh petugas pelayanan	34
4. Tanggung jawab yang diberikan kantor imigrasi makassar dalam pembuatan paspor.....	34
5. Bentuk partisipasi yang diberikan oleh petugas pelayanan.....	35
6. Respon petugas terhadap pemohon yang mengalami masalah dalam pembuatan paspor	35
7. Tantangan yang dihadapi dalam penggunaan teknologi dan informasi	36
8. Bentuk keterbukaan dari petugas layanan bagi pemohon	36
9. Tanggung jawab yang diberikan petugas bagi pemohon	37
10. Partisipasi dan Respon yang diberikan oleh petugas layanan kantor imigrasi makassar kepada pemohon.....	38
B. Analisis Hasil Penelitian.....	38
BAB V PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	
CURRICULUM VITAE	