

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KHUSUS KELAS I TPI MAKASSAR**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag.)**

**FRISKA PABORONG
3020218129**

**Program Studi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRISTEN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor
Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar

Disusun Oleh :

Nama : Friska Paborong

NIRM : 3020218129

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki, berdasarkan arahan dosen pembimbing, maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

Tana Toraja, 18 Juni 2025

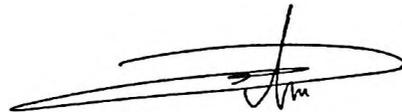
Mengetahui,

Pembimbing I



Andres Barata Yudha, Ph.D.
NIDN. 2013108601

Pembimbing II



Gayus Darius, M.Th.
NIDN. 229079701

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar

Disusun Oleh :

Nama : Friska Paborong
NIRM : 3020218129
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dibimbing Oleh :

I. Andres Barata Yudha, Ph.D.
II. Gayus Darius, M.Th.

Telah dipertahankan didepan meja dewan penguji pada ujian sarjana (S-1) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja pada tanggal 30 Juni 2025 dan diyudisium tanggal 23 Juli 2025

Dewan Penguji

Penguji Utama,

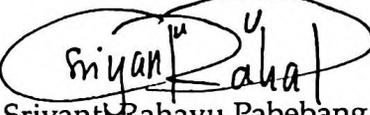

Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG.
NIDN. 2028088301

Penguji Pendamping,


Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,


Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

Sekretaris,


Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Mengetahui

Dekan,

Petrus Tranda, M.Th.
NIDN. 2212047701



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Friska Paborong
NIRM : 3020218129
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Prodi : Kepemimpinan Kristen
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor
di Kantor
Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut adalah merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang dengan jelas disebutkan sumber rujukannya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rector, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 17 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Friska Paborong

NIRM. 3020218129

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Friska Paborong
NIRM : 3020218129
Fakultas/Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak IAKN Toraja yaitu **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right)** atas karya ilmiah skripsi yang berjudul.

Analisis Manajemen Pelayanan
n Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar

Dengan ini pihak IAKN Toraja bebas menyimpan, mengelolanya dalam pangkalan data (*Database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan Sebagian dari skripsi ini (Bab 1 dan Bab 5) pada *Repository Perguruan Tinggi* untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 17 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Friska Paborong

NIRM. 3020218129

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kemuliaan dan Puji syukur hanya dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan ramhat-Nyalah kiranya penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Skripsi ini dipersembahkan kepada

1. Orang tua tercinta, Bapak Joni Sappe dan Ibu Damaris Pagiling yang telah memberikan cinta yang tulus dengan mendidik, membimbing, serta mengarahkan penulis dan kiranya penulis bisa menyelesaikan pendidikan di Tingkat Srata 1 (S1).
2. Kepada keempat saudara kandung terkasih Risky Seru, Krivan Seru, Ganti Paborong dan Julita Padang yang telah senantiasa memberikan dukungan, arahan bagi penulis selama menjalani proses pendidikan.
3. Kepada kampus tercinta IAKN Toraja, yang sudah menjadi tempat untuk penulis dapat menuntut ilmu.

MOTTO

"Pelayanan yang baik, Tuhan memberkati"

Sama seperti anak manusia datang bukan untuk dilayani, dilainkan untuk melayani dan untuk memberikan nyawa-Nya menjadi tebusan bagi banyak orang.

(Matius 20:28)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar, serta faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga terjadi keterlambatan dalam pelayanan pembuatan paspor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar sudah berjalan dengan efektif namun masih ada beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan paspor. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa manajemen pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Makassar perlu meningkatkan fasilitas yang digunakan.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Pembuatan Paspor.

ABSTRACT

This study aims to analyze the management of Passport Making Service Class I TPI Makassar, as well as the factors that influence the delay in passport making service. The method used in this study involves interview, observation, and documentation methods. The results of this study indicate that the management of services at the special immigration Office Class ITPI Makassar has been running effectively, but there are still several factors that cause delays in making passports. The conclusion of this study is that the management of passport making service at the special Immigration Office Class I TPI Makassar needs to improve the facilities used.

Keywords : *Service Management, Passport Making*