

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Manajemen dan Pelayanan**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen ialah serangkaian kegiatan manager yang dapat membantu mengenali tugas serta pentingnya para pihak yang terlibat menunjang pencapaian target perusahaan.<sup>10</sup> Artinya manajemen merupakan serangkaian proses mengelola dan mengkoordinasikan sumber daya dan pihak-pihak yang terkait untuk mencapai sasaran secara efektif.

Manajemen menurut James A. F Stoner ialah, suatu proses yang mencakup rencana, mengorganisasikan dan pemanfaatan sumber daya dalam organisasi secara efektif ,dengan tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.<sup>11</sup> Dalam mencapai tujuan tentunya melibatkan manusia serta sumber yang lebih efisien.

Menurut George. R Terry, bahwa manajemen ialah serangkaian aktivitas yang mencakup rencana, pengorganisasian, pengarahan juga pengendalian, yang dilakukan secara sistematis serta meraih tujuan melalui penggunaan sumber daya serta berbagai sumber daya yang lain berdasarkan kebutuhan. <sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Penerbit erlangga, 2009).hlm.1-3

<sup>11</sup> Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi* (Malang: AE Publishing, 2020).hlm.1

<sup>12</sup> Ibid., 2.

Griffin (2006) manajemen merupakan suatu proses yang didalamnya mencakup rencana, pengorganisasian, koordinasi juga pengendalian sumber daya dalam mencapai tujuan yang sesuai dengan sasarannya. Efektivitas ialah tujuan dapat diraih sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi menunjukkan bahwa tugas dilaksanakan dengan cara yang tepat, terstruktur, dan sesuai dengan aturannya.<sup>13</sup>

Secara luas manajemen meliputi, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, dan sumber daya manusia yang penting agar dapat mencapai tujuan dengan lebih efektif. Dalam konteks yang lebih sempit, manajemen mencakup aspek- aspek pendidikan yang ada di sekolah, meliputi rencana, pelaksanaan, dan adanya pengawasan.<sup>14</sup> artinya serangkaian tugas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian serta pengawasan atau evaluasi untuk tujuan mendapatkan hasil yang baik.

Dengan demikian, kesimpulan yang dapat ditarik ialah manajemen merupakan proses yang melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai target yang telah dirancang agar dapat mencapai tujuan awal dari sebuah organisasi.

---

<sup>13</sup> Kurniawan Prambudi Utomo, *Dasar Manajemen Dan Kewirausahaan* (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).

<sup>14</sup> Prof Dr. Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).

## 2. Fungsi Manajemen

Menurut Henry Fayol dan Gr Terry manajemen memiliki 4 fungsi utama yaitu rencana yang dilakukan diawal, pengorganisasian untuk mengkoordinir, pengarahan dan pengendalian yang bertujuan mencapai hasil optimal bagi organisasi atau bisnis. <sup>15</sup>

Fungsi manajemen menurut James A. F Toner ialah, manager dalam sebuah organisasi harus mampu memikirkan setiap kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan melakukan pengendalian. <sup>16</sup>

Setiap Perusahaan didirikan dengan tujuan tertentu yang ingin diraih oleh seluruh petugas organisasi baik untuk jangka yang dekat maupun jangka yang jauh. Oleh karena itu penerapan fungsi manajemen mencakup rencana, pembentukan kelompok kerja, serta melaksanakan, dan evaluasi menjadi sangat penting agar dapat mencapai tujuan secara efektif. <sup>17</sup>

Kesimpulannya ialah, fungsi manajemen meliputi proses dalam setiap organisasi yang bertujuan untuk dicapai oleh setiap perusahaan karena dengan menerapkan fungsi manajemen maka tujuan organisasi akan tersusun dan mudah untuk di evaluasi.

---

<sup>15</sup> Cia Cai Cen, *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Jawa: Penerbit PT Inovasi Pratama Internasional, 2023).hlm.2

<sup>16</sup> Dr. Andarias, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Penerbit Selat Media, 2023).hlm.31

<sup>17</sup> Ibid., 35.

### 3. Tujuan Manajemen

Tujuan Manajemen meliputi bagian sebuah organisasi, tujuan manajemen pada seluruh hierarki organisasi dan tujuan individu. Dari bagian tersebut memiliki tingkat efektifitas yang maksimum artinya tujuan harus memiliki arti dan tepat waktunya sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>18</sup>

Menurut Kasmir dan Jafkar (2003) tujuan manajemen lebih mudah tercapai bila memenuhi kaidah atau tahapan dalam proses manajemen dengan masing-masing berkesinambungan, karena fungsi sangat terikat dengan fungsi yang lainnya.<sup>19</sup>

Menurut Manullang (1995) dalam (Firdaus, 2010) tujuan dari manajemen adalah untuk mencapai target yang sudah ditetapkan secara jelas yang seefisien mungkin. Untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan penerapan manajemen yang terorganisir dan efektif. .

Artinya bahwa dengan menerapkan fungsi manajemen yang efisien maka tujuan manajemen akan dicapai sesuai sasaran yang sudah disusun.

### 4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik jika diartikan secara sederhana sebagai proses yang memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kebutuhan.<sup>20</sup> Pelayanan publik juga bagian dari cara pemenuhan kebutuhan mas

---

<sup>18</sup> Bedjo Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).hlm.26

<sup>19</sup> Ibid., 30.

<sup>20</sup> Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (n.d.): 6.

asyarakat harus dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan Memenuhi keperluan masyarakat adalah hak setiap warga negara dan bagi masyarakat yang ingin memperoleh layanan atas jasa serta barang , serta urusan bagian administrasi yang telah disiapkan oleh setiap instansi pelayanan publik. <sup>21</sup>

Suparlan (2000:35) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada orang lain, baik dalam bentuk materi maupun non-materi, agar mereka dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>22</sup>

Menurut R.A Supriyono, pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang dapat memberikan kesan tertentu bagi mereka. Ketika pelayanan diberikan dengan baik, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diterima. <sup>23</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas maka pelayanan publik merupakan proses memberikan layanan yang memenuhi standar kebutuhan masyarakat dengan mematuhi standar prosedur dan kebijakan yang telah disetujui sehingga dapat memfasilitasi kepentingan yang memuaskan bagi masyarakat. Proses pelayanan juga harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sebab pelayanan mencakup usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan pada orang yang

---

<sup>21</sup> Bambang Suryanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya," *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 3 (2020): 224.

<sup>22</sup> Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, 2019).hlm.14

<sup>23</sup> Dr. Kiki Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM* (Yogyakarta: Penerbit Selat Media, 2022).hlm.4

membutuhkan dan pelayanan juga menyangkut kebutuhan manusia yang harus dipenuhi dengan baik agar masyarakat bisa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 5. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan suatu rangkaian kegiatan yang memadukan pendekatan ilmiah dan keterampilan praktis dalam merancang, menjalankan, mengatur serta menyelesaikan berbagai jenis aktivitas pelayanan guna mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan. <sup>24</sup> Artinya manajemen pelayanan bagian dari cara untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Tingkat kepuasan masyarakat sangat bergantung pada sikap dan cara petugas dalam memberikan pelayanan.<sup>25</sup> Hal ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen pelayanan dalam suatu instansi atau perusahaan sangatlah penting guna memastikan pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Syafrizal (2016: 24) manajemen pelayanan publik mengarah ke berbagai jenis layanan yang harus disiapkan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. <sup>26</sup>

Menurut Moenir (2008:186), manajemen pelayanan merupakan pengelolaan proses yang bertujuan untuk mengatur dan mengontrol jalannya layanan, sehingga pelaksana pelayanan dapat berlangsung secara teratur, efisien dan tepat

---

<sup>24</sup> Irfansyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Ruang Karya Bersama, 2021).hlm.2

<sup>25</sup> Ida Hayu Dwimawati, "Kualitas Pelayanan Publik Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah," *Dialogue JIAKP* 1, no. 1 (2004): 114.

<sup>26</sup> *Ibid.*, 115–117.

sasaran, dan mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan.<sup>27</sup>

Artinya bahwa manajemen pelayanan merupakan segala jenis kegiatan yang mencakup layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang sudah ditetapkan agar bisa mencapai Tingkat kepuasan masyarakat.

## **6. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik**

Prinsip-prinsip manajemen meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan responsivitas.

### **a. Transparansi**

Transparansi yang berarti bahwa proses pengambilan keputusan dan penyediaan layanan yang terbuka dan dapat diawasi oleh masyarakat.<sup>28</sup> Selain itu transparansi juga merupakan prinsip yang terbuka terkait informasi yang diperoleh dan keputusan yang diambil untuk kepentingan bersama.<sup>29</sup>

Kesimpulannya ialah, transparansi merupakan proses pengambilan keputusan untuk kepentingan bersama serta penyedia layanan untuk masyarakat.

---

<sup>27</sup> Irfansyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Ruang Karya Bersama, 2021).hlm.2

<sup>28</sup> Ibid., 34–35.

<sup>29</sup> Rachmawati Novaria, Dkk, *Pengantar Administrasi Publik* (Cendikia Mulia Mandiri, 2024).61

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas ialah mengharuskan penyediaan layanan publik yang bisa mempertanggungjawabkan atas tindakan dan keputusan yang diambil. Serta dapat mengerti akan keputusan yang diambil. Akuntabilitas juga ialah sebuah konsep yang dapat dipakai untuk memberi penjelasan dan memperlihatkan hasil pencapaian yang telah dicapai oleh sebuah organisasi.<sup>30</sup>

Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan proses pertanggung jawaban terhadap tindakan terkait pencapaian oleh oleh sebuah organisasi.

c. Partisipasi

Partisipasi mengajak masyarakat untuk terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Partisipasi juga merupakan keterlibatan antara mental dan emosi yang berasal dari seseorang yang berada dalam kegiatan yang dilakukan.<sup>31</sup>

Dari penjelasan diatas disimpulkan bahwa, partisipasi merupakan proses mengajak masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan yang dilakukan.

---

<sup>30</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019).330

<sup>31</sup> Puji Hadiyanti, *Partisipasi Dan Identifikasi Pembelajaran Masyarakat Dan Orang Dewasa* (Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2023).2

d. Responsivitas

Responsivitas menekankan pentingnya layanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sementara efisiensi yang berfokus pada penggunaan sumber daya yang optimal. Responsivitas juga ialah, bentuk tanggapan atas kerelaan terhadap penyediaan layanan dalam rangka membantu serta memberikan pertolongan kepada masyarakat yang membutuhkan.<sup>32</sup>

Adapun yang menjadi kesimpulan dari pernyataan diatas bahwa prinsip manajemen pelayanan publik mencakup keterbukaan pemerintah dan lembaga terkait dalam menyikapi kebutuhan masyarakat dengan cepat, serta prinsip manajemen pelayanan publik juga mencakup prosedur yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat.

## **B. Pembuatan Paspor**

### **1. Pengertian paspor**

Paspor merupakan surat izin berpergian ke luar negeri, terdapat berebagai jenis paspor yang tersedia sesuai dengan tujuannnya untuk datang ke negara, misalnya untuk belajar atau tugas studi, kunjungan, dan untuk bekerja.<sup>33</sup>

Dokumen pertama yang harus dibawa saat berpergian ke luar negeri adalah paspor. Paspor berfungsi sebagai dokumen resmi mengidentifikasi

---

<sup>32</sup> Hermansah, Dkk, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan : Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023).22

<sup>33</sup> Henry S. Siswosoediro, *Buku Pintar Pengurusan Dan Dokumen* (Jakarta: Visi Media, 2008).hlm.165

kewarganegaraan seseorang saat melakukan perjalanan internasional dengan berbagai tujuan.<sup>34</sup> Paspor juga mencakup biografi pemegangnya, seperti foto, tanda tangan, tempat tanggal lahir dan identitas lainnya.

Paspor adalah tanda pengenal resmi yang dikeluarkan dari pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi dibawah Kementerian Hukum dan HAM, yang diserahkan bagi warga negara untuk melakukan tugas ke luar negeri.<sup>35</sup>

## 2. Dasar hukum paspor

Undang-undang RI No. 12 Tahun 2006 terkait kewarganegaraan RI, Kepres No. 18 Tahun 2003 tentang bebas visa kunjungan singkat, Kepres No. 103 Tahun 2003 tentang perubahan atas Kepres No. 18 Tahun 2003 terkait visa bebas kunjungan, dan peraturan pemerintah No. 31 Tahun 1994 tentang pengawasan orang asing dan Tindakan keimigrasian, serta UU No. 9 Tahun 2002 tentang keimigrasian.<sup>36</sup>

Ketentuan mengenai surat keterangan resmi ditetapkan dalam pasal 34 hingga 43 undang-undang nomor 6 tahun 2011 yang memuat keimigrasian. Menurut pasal 1 angka 18 undang-undang tersebut, visa adalah surat tanda pengenal resmi yang dibuat pejabat yang memiliki kewenangan di Perwakilan

---

<sup>34</sup> Estikowati, Dkk, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Jawa Timur: Penerbit Awais Inspirasi Indonesia, 2019).hlm.42

<sup>35</sup> Ahmad Anhar, *Yuk Keliling Dunia Gratis Melalui Program Internasional* (Yogyakarta: Penerbit DIVA Press, 2015).hlm.15

<sup>36</sup> Anton Yudi dan Niko Budiman, *Panduan Lengkap Mengurus Perijinan Dan Dokumen* (Gunung Sahari: Penerbit Forum Sahabat, 2008).hlm.16

Republik Indonesia yang ditentukan bagian pemerintah Indonesia, yang isinya terkait persetujuan bagi orang luar agar dapat melaksanakan penerbangan ke Indonesia, yang mencakup acuan agar memberikan izin tinggal.<sup>37</sup>

Dalam uu nomor 6 tahun 2011 mengenai keimigrasian dan juga peraturan menteri dan hukum serta hak asasi manusia nomor 8 tahun 2014 mengenai paspor biasa serta dokumen perjalanan, dokumen perjalanan yang berlaku di Indonesia mencakup paspor dan surat perjalanan laksana paspor (SPLP).<sup>38</sup>

### 3. Jenis-jenis paspor

Jenis-jenis paspor terdiri atas beberapa pilihan yang memiliki masing-masing fungsi dalam pemakaiannya.

#### a. Paspor biasa

Paspor biasa yang berwarna hijau, merupakan jenis paspor yang paling sering dimiliki oleh banyak orang. Paspor ini digunakan untuk keperluan perjalanan internasional, seperti berwisata ke luar negeri.<sup>39</sup>

#### b. Paspor Dinas

Paspor dinas yaitu jenis paspor ditujukan khusus untuk pegawai pemerintah yang melakukan tugas dinas ke luar negeri. Paspor ini berwarna biru dan pada umumnya memerlukan berbagai dokumen

---

<sup>37</sup> Jamin, Dkk, *Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing Di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015).hlm.75-77

<sup>38</sup> Siswanto Budi, *Urgensi Perubahan Permenhukum Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor* (Jakarta Selatan: Balitbangkumham Press, 2023).hlm.1-2

<sup>39</sup> Ibid., 42.

tambahan yang cukup banyak sebagai salah satu syarat untuk mendapatkannya.<sup>40</sup>

c. Paspor Diplomatik

Paspor diplomatik ialah dokumen secara resmi dibuat oleh pemerintah untuk individu yang akan melaksanakan tugas diplomatik. Yang membedakan paspor ini dengan paspor adalah bahwa penerbitnya dilakukan langsung oleh kementerian luar negeri.

d. Paspor Khusus

Paspor khusus diperuntukkan untuk pejabat United Nations (PBB) dan biasanya juga dapat perlakuan bersifat diplomatik. Ada dua bagian paspor khusus diantaranya paspor yang memiliki sampul depan berwarna merah bagi pejabat tinggi dan yang berwarna merah untuk staf.<sup>41</sup>

#### 4. Fungsi Paspor

Secara umum fungsi paspor sesuai dengan undang-undang keimigrasian adalah sebagai identitas warga negara yang akan melakukan perjalanan dari dalam negaranya. Fungsi paspor akan disesuaikan dengan jenisnya.

Pertama paspor biasa, berfungsi sebagai dokumen identitas resmi yang dikeluarkan pemerintah untuk keperluan perjalanan untuk luar negeri. Kedua,

---

<sup>40</sup> Ibid., 43.

<sup>41</sup> Tugenim dan Dra. Ratna Trisiyani, *Otomatisasi Dan Tata Kelola Humas Dan Keprotokolan* (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019).hlm.219

paspor dinas diberikan kepada warga Indonesia yang berpergian untuk luar negeri dalam penugasan perjalanan dinas yang berkaitan dengan urusan diplomatik. Ketiga, paspor diplomatik diberikan kepada WNI yang melakukan perjalanan luar negeri untuk menjalankan tanggung jawab resmi yang bersifat diplomatik dibawah nama pemerintah.<sup>42</sup>

### **5. Proses pembuatan paspor**

Proses pembuatan paspor dimulai dengan menginstal aplikasi yang diperlukan, dilanjut untuk menginput berkas, setelah penginputan berkas diteruskan untuk melakukan wawancara dan cek status di imigrasi. Setelah melakukan wawancara di imigrasi terdekat maka dilanjutkan dengan selesaikan biaya pembayaran pembuatan paspor elektronik atau e-paspor.<sup>43</sup>

Proses pembuatan paspor saat ini sangatlah mudah tidak sama hal seperti dulu yang memiliki beberapa persyaratan yang cukup rumit, dan Sebagian masyarakat belum terlalu memahami prosedur dalam pembuatan paspor.

### **6. Alur dalam pembuatan paspor**

Alur dalam pembuatan paspor antara lain, pemohon yang telah mendaftar melalui m-paspor hadir di kantor dengan membawa berkas asli dan menunjukkan

---

<sup>42</sup> Henry S. Siswosoediro, *Mengurus Surat-Surat Kependudukan* (Jakarta Selatan: Penerbit Transmedia Pustaka, 2008).hlm.44-45

<sup>43</sup> Amira Salsabila, Dkk, "Analisis Sistem Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan," *Jurnal JURA* 1, no. 2 (n.d.): 4.

bukti pendaftaran dari m-paspor. Setelah itu customer service akan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dan akan memberikan nomor antrean.<sup>44</sup>

Petugas loket akan mengambil foto, sidik jari, dan memberi waktu wawancara kepada pemohon serta memberikan bukti pengambilan pengantar untuk pengambilan paspor. Petugas atau pegawai akan melakukan alokasi paspor, mencetak, melakukan uji kualitas, dan laminasi paspor, serta adanya persetujuan dan pengesahan pada berkas pemohon dan paspor oleh kepala kantor.

Alur pelayanan dalam proses pembuatan paspor tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tapi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan.<sup>45</sup>

## **7. Jangka waktu pembuatan paspor**

Jangka waktu dalam proses pembuatan paspor akan berlaku sejak berkas diterima secara lengkap oleh petugas keimigrasian maka akan berlaku selama 1-4 hari masa kerja.<sup>46</sup> Waktu pengambilan paspor yang sudah selesai sesuai dengan peraturan hukum Nomor 18 Tahun 2022, untuk paspor baru atau paspor pengganti 4 hari kerja, pengganti paspor rusak 3 hari setelah pembayaran, penambahan nama 3 hari masa kerja.<sup>47</sup>

---

<sup>44</sup> Riski, Dkk, "Implementasi E-Government Dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile Paspor(M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uba'," *Jurnal Center* 2, no. 2 (2024): 699.

<sup>45</sup> Nyayu Ully Auliana, "Penilaian Kepuasan Pelayanan Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang," *Jurnal Manajemen Profesional (Umpro)* 2, no. 2 (2021): 300.

<sup>46</sup> *Ibid.*, 301.

<sup>47</sup> Henny Syamratul Hasni, "Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik" (2024): 50-51.

## **8. Masa berlaku paspor**

Dalam perubahan peraturan 21/2020 pasal 51 ayat 1 menyebutkan bahwa masa aktif paspor biasa dengan ketentuan selama 10 (sepuluh) tahun sejak tanggal dikeluarkan.<sup>48</sup>

Masa berlaku paspor biasa yang ditebitkan untuk anak berkewarganeraan yang lebih tidak bisa melewati batas umur dari anak tersebut dengan memilih kewarganegaraannya.<sup>49</sup>

### **C. Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Makassar**

Manajemen pelayanan proses membuat paspor merupakan hal yang harus diperhatikan karena ini mencakup penilaian dari masyarakat. Salah manajemen pelayanan di kantor imigrasi makassar yang perlu untuk dibenahi ialah, ketetapan waktu dalam menyelesaikan paspor yang akan diambil oleh pemiliknya.

Sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan bahwa masa kerja dalam pembuatan paspor akan terhitng selama 1-4 hari masa kerja ketika berkas yang diterima oleh petugas sudah lengkap. Namun yang menjadi kendala dalam hal ini ialah, apa yang menyebabkan sehingga proses pencetakan paspor selama 4 hari tidak dapat selesai dengan tepat waktu.

---

<sup>48</sup> Ibid., 60.

<sup>49</sup> Ibid., 65.

## **D. Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan**

### **1. Faktor Internal**

Faktor yang menghambat manajemen pelayanan secara internal ialah berasal dari kantor sendiri ketika tidak dapat memberikan pelayanan yang baik seperti kurangnya komunikasi antara pemohon dan pegawai, komunikasi yang tidak efektif sehingga muncul kesalahpahaman serta kurangnya sumber daya manusia.

### **2. Faktor Eksternal**

Manajemen pelayanan dapat terhambat dari faktor eksternal seperti adanya persaingan ketat terkait manajemen pelayanan yang harus kreatif dan inovatif, serta perubahan teknologi dan kurangnya dukungan dari masyarakat pemohon.

## **E. Standar Pelayanan Tambahan di Kantor Imigrasi dan Kantor Imigrasi Makassar**

### **1. Pelayanan warga negara Indonesia**

Pelayanan warga negara Indonesia, meliputi paspor baru atau penggantian melalui antrian online, pergantian paspor karena rusak atau hilang, perubahan data, pengantaran paspor bagi lansia dan balita serta pelayanan khusus bagi kelompok yang berkategori khusus.

## **2. Pelayanan bagi warga negara asing**

Pelayanan bagi warga negara asing juga meliputi beberapa seperti pemberian izin untuk tinggal kunjungan, perpanjangan izin tinggal kunjungan, alih status untuk izin tinggal kunjungan.

## **3. Pelayanan khusus**

Pelayanan khusus antara lain dapat berupa seperti penyebaran informasi dari penanganan pengaduan, pelayanan permintaan data paspor melalui aplikasi tekno karyo.

Standar pelayanan pada satuan kerja Kantor Imigrasi yang mencakup ruang lingkup pelayanan warga negara Indonesia, dalam mengurus paspor baru, pengantian paspor rusak, perubahan data, dan pelayanan khusus untuk kategori khusus. Dalam pemberian hak atas kunjungan, pemberian hak tetap, pencabutan dokumen menjadi warga negara Indonesia, mutasi alamat dan pelayanan khusus dalam penyebaran informasi dan penanganan pengaduan, pelayanan khusus bagi lansia.<sup>50</sup>

Standar pelayanan tambahan yang diberikan oleh kantor imigrasi Makassar ialah, melayani pembuatan Eazy paspor yang dilakukan petugas dengan mendatangi lokasi tertentu seperti TNI, Polri, BUMN, BUMD dengan minimal 50 pemohon, menyediakan ruang bermain untuk anak-anak serta ruang untuk menyusui untuk pemohon yang membawa anak-anaknya.

---

<sup>50</sup> "Standar Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta," no. 14 (2024).