

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TUAL**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MOKSEN WAGOLA
NIM. 180304002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON**

2025

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor pada Kantor
Imigrasi Kelas II TPI Tual

Nama : Mokaen Wagola

NIM : 180304002

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diuji dan dipertahankan dalam ujian Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Jum'at Tanggal 25 Bulan April Tahun 2025 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

DEWAN MUNAQASYAH

Pembimbing I : Habiba Waliulu, M.Pd

Pembimbing II : M. Sahrawi Saimima, M.Pd.I

Penguji I : La Rajab, MA

Penguji II : La Sugi, MPA

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam IAIN Ambon


M. Sahrawi Saimima, M.Pd.I
NIP. 199010282020121002

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan IAIN Ambon


Dr. Hj. St. Jumeda, M.Pd.I
NIP. 197712062005012006



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moksen Wagola

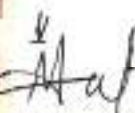
NIM : 180304002

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan hasil penelitian/karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperolehnya batal demi hukum.



Ambon, 25 April 2025


Moksen Wagola
NIM. 180304002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruskan bekerja keras (untuk kebajikan yang lain). dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah!” (QS. Al-Insyirah: 6-8).

“Jangan melihat masa lalu dengan penyesalan, jangan melihat masa depan dengan ketakutan. Tapi, perbaiki hari ini dengan penuh semangat dan taburi mimpi-mimpi dalam setiap planing yang akan dicapai”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada Almarhum Ayahanda tercinta Lawua Wagola dan Ibunda tercinta Hj. Naila Wagola yang senantiasa mendo'akan dan mendukungku dalam setiap langkah kakiku hingga sampai saat ini. Juga untuk kakak-kakak dan teman-teman yang selalu memberikanku semangat. Terima kasih atas do'a dan dukungan yang diberikan selama ini. semoga Allah membalas setiap kebaikan-kebaikan kalian. Amin Ya Rabbal Alamin...

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Tuhan yang telah memberikan nikmat yang tiada batas dan memberikan karunia yang melimpah kepada manusia untuk senantiasa berpikir dan bersyukur. Terlebih lagi atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ *Efektivitas manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual*”.

Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga dan sahabatnya. Yang telah membawa kebenaran dan cahaya Ilahi kepada manusia untuk menuntunnya kepada agama yang paling baik di sisi Allah SWT.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat akademis dalam menyelesaikan Studi Strata I untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Islam pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan di Institut Agama Islam Negeri Ambon.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Ambon Dr. Abdin Wakano, M.Ag
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ambon Dr. St. Djumeda, M.Pd.
3. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam M. Sahrawi Saimima, M.Pd.I. dan Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam La Sugi, M.PA.
4. Dosen Pembimbing I Habiba Waliulu, M.Pd. yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II M. Sahrawi Saimima, M.Pd.I. yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
6. Para penguji La Rajab, M.A. selaku penguji I dan La Sugi, M.PA. Selaku Penguji II.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
8. Kedua orang tua penulis; Almarhum Lawua Wagola semoga ditempatkan di tempat paling baik dan mamah tercinta Hj. Naila Wagola atas segala doa, kasih sayang, serta restu beliau yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dalam menyelesaikan studi.
9. Bapak Purbo Satrio, A.Md. Im., S.H., M.H. selaku kepala Kantor dan seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, pemohon paspor yang telah menerima dan membantu peneliti.
10. Bapak Stanley Richard Tutuarima, S.H. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan seluruh pegawai sub bagian tata usaha Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, yang telah memberikan saran dan membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
11. Kerabat dan orang-orang di sekitar; Roihan Sadad, Sitti Mutmainnah dan Nur Nadia Maskim yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

12. Teman-teman seperjuangan MPI 2018 yang tak bisa disebutkan satu persatu.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat, baik bagi penulis, maupun bagi pembacanya. Aamiin.

Ambon, 25 April 2025

Penulis



Moksen Wagola
NIM. 180304002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penulisan.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Penelitian Terdahulu	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik.....	14
1. Pengertian Efektivitas.....	14
2. Pengertian Manajemen	15
3. Unsur-Unsur Manajemen	17

4. Fungsi Manajemen	17
5. Pengertian Pelayanan Publik	17
B. Kualitas Pelayanan Paspor	37
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
C. Kehadiran Peneliti.....	49
D. Instrumen Penelitian.....	50
E. Subjek penelitian & Objek Penelitian	51
F. Teknik Pengumpulan data.....	51
G. Keabsahan Data.....	55
H. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual	60
B. Hasil Penelitian	72
C. Pembahasan Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105

EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TUAL

ABSTRAK

Moksen Wagola
NIM. 180304002

Manajemen Pendidikan Islam sejatinya memiliki ruh secara substansial yaitu berpodoman pada Al-Qur'an yang menjadi hudan (petunjuk) yang diturunkan Allah Ta'ala kepada Nabi Muhammad S.A.W untuk segenap manusia. Istilah manajemen juga merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi pemerintah menunjukkan bahwa peranan penting pemerintah dalam pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan agar masyarakat sendiri dapat menentukan masa depannya, sehingga peran tersebut menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau yang dikenal dengan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sumber dan jenis data utama dalam penelitian ini ialah kata-kata dan tindakan yang dilakukan petugas berdasarkan pengamatan penulis. Berkaitan dengan hal tersebut jenis data terbagi atas kata-kata dan tindakan sebagai sumber data utama sedangkan sumber data tertulis, foto, dan statistik merupakan sumber data ke dua. Kata-kata dan tindakan yang diwawancarai atau diamati merupakan sumber data utama yang dicatat secara tertulis maupun direkam.

Peneliti memperoleh beberapa temuan mengenai data tentang efektifitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual yang diperoleh dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah kepala kantor, kepala sub bagian Tata usaha, kepala seksi lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian, dan staf pelayanan paspor serta beberapa pemohon paspor (penerima layanan). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik di instansi ini telah berjalan dengan cukup efektif, terutama dalam hal pelayanan paspor. Hal ini dapat dilihat dari tingginya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) yang mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta menunjukkan bahwa kantor ini telah berhasil mengelola pelayanan dengan baik. Secara keseluruhan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan paspor yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang tercermin dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang tinggi.

Kata Kunci: Efektivitas Manajemen dan Kualitas Pelayanan