

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

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. Al-Qur'an juga telah mengemukakan gambaran yang cermat tentang berbagai aspek penting kehidupan manusia. Al-Qur'an menyebutkan bahwa Allah SWT sebagai tenaga administrator dan manajer yang Maha-handal. Seperti yg tertera dalam Q.S. Al-Baqarah: 255

اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْحَيُّ الْقَيُّومُ ۚ لَا تَأْخُذُهُ سِنَّةٌ وَلَا نَوْمٌ لَهُ مَا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَنْ ذَا الَّذِي يَشْفَعُ عِنْدَهُ إِلَّا بِإِذْنِهِ يَعْلَمُ مَا بَيْنَ أَيْدِيهِمْ وَمَا خَلْفَهُمْ وَلَا يُحِيطُونَ بِشَيْءٍ مِّنْ عِلْمِهِ إِلَّا بِمَا شَاءَ وَسِعَ كُرْسِيُّهُ السَّمٰوٰتِ وَالْأَرْضَ وَلَا يَئُودُهُ حِفْظُهُمَا وَهُوَ الْعَلِيُّ الْعَظِيمُ (البقرة/2: 255)

Terjemahannya :

*“Allah adalah Tuhan Yang Maha Esa, tidak ada tuhan selain Dia, dan hanya Dia yang berhak untuk disembah. Adapun tuhan-tuhan yang lain yang disembah oleh sebagian manusia dengan alasan yang tidak benar, memang banyak jumlahnya. Akan tetapi Tuhan yang sebenarnya hanyalah Allah. Hanya Dialah Yang hidup abadi, yang ada dengan sendiri-Nya, dan Dia pulalah yang selalu mengatur makhluk-Nya tanpa ada kelalaian sedikit pun.”*

Kemudian ditegaskan lagi bahwa Allah tidak pernah mengantuk. Orang yang berada dalam keadaan mengantuk tentu hilang kesadarannya, sehingga dia tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, padahal Allah swt senantiasa mengurus dan memelihara makhluk-Nya dengan baik, tidak pernah kehilangan kesadaran atau pun lalai. Karena Allah tidak pernah mengantuk, sudah tentu Dia

tidak pernah tidur, karena mengantuk adalah permulaan dari proses tidur. Orang yang tidur lebih banyak kehilangan kesadaran daripada orang yang mengantuk. Sifat Allah yang lain yang disebutkan dalam ayat ini ialah bahwa Dialah yang mempunyai kekuasaan dan memiliki terhadap yang ada di langit dan di bumi. Dialah yang mempunyai kekuatan dan kekuasaan yang tak terbatas, sehingga Dia dapat berbuat yang dikehendaki-Nya. Semuanya ada dalam kekuasaan-Nya, sehingga tidak ada satu pun dari makhluk-Nya termasuk para nabi dan para malaikat yang dapat memberikan pertolongan kecuali dengan izin-Nya, apalagi patung-patung yang oleh orang-orang kafir dianggap sebagai penolong mereka.<sup>1</sup>

Adapun penamaan ayat kursi pada ayat tersebut diberikan sendiri oleh Nabi Muhammad SAW dalam hadits yang berhubungan dengan ayat tersebut. Dalam sebuah dialog antara Abu Dzar dengan Rasulullah, sebagaimana yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad bin Hambal dan Nasa'i, terakhir Abu Dzar bertanya: *ya Rasulullah, apakah ayat yang paling agung yang pernah diturunkan kepada engkau?*", Rasulullah SAW menjawab: *"Aayatul al kursi, Allahu la illaha illa huwa al hayyu al Qoyyum"*<sup>2</sup>.

Dalam bukunya Ibnu Katsir menafsirkan ayat kursi, bahwa dalam ayat tersebut mengandung sepuluh kalimat yang masing-masing berdiri sendiri. Begitu juga Hasan Langgulung mengatakan bahwa di dalamnya terdapat sepuluh kalimat

---

<sup>1</sup>Kementerian Agama RI. 2011. *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid I*. Jakarta: Widya Cahaya.

<sup>2</sup>Ibnu Katsir. *Shahih tafsir Ibnu Katsir*. Pustaka Ibnu Katsir. Bogor: 2006. Hlm 497

yang berdiri sendiri ditegaskan lagi oleh Gazali bahwa ayat kursi hanya mengandung sebutan dzat, sifat-sifat dan af'alnya dan tidak ada sebutan lain.<sup>3</sup>

Salah satunya dalam firman-Nya adalah:

○ وَلَا يُؤْذَهُ حِفْظُهُمَا

Terjemahannya :

*“dan Dia pulalah yang selalu mengatur makhluk-Nya”*

Dan sedikit pun tiada memberatkan Allah SWT untuk memelihara keduanya, bahkan mengatur, mengawasi, menjamin tujuh petala langit dan bumi itu mudah dan ringan bagi Allah SWT, demikian sifat Allah SWT yang amat agung, besar, dan kekuasaannya yang tiada bandingannya. Ini menunjukkan sebagai sifat Allah SWT yang memelihara dan menjaga yang mana dilakukannya adalah meliputi semua makhluknya baik yang di langit maupun di bumi.<sup>4</sup>

Allah SWT tidak keberatan mengatur (me-manage), memelihara, menertibkan (mengorganisasikan), serta mengamankan keadaan yang terdapat di langit dan bumi serta bahwa Dia bersifat maha luhur dan agung. Pemahaman tentang Allah sebagai pelaksana fungsi manajemen dimaksudkan agar manusia dapat mengambil contoh dan teladan kepada-Nya. Sehingga ketika manusia menjadi administrator atau manajer dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan tetap berada pada jalan yang diridhoi-Nya.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>S'aduttabi'in, *Metode Pembelajaran Tauhid Analisis Ayat Kursi/Al-Baqarah 255*. An-Najah. vol.2, No.1. Januari 2018. hlm. 44.

<sup>4</sup>Ibid., Hlm. 47.

<sup>5</sup>Siti Khoirul Munawaroh, *Manajemen Pendidikan Dalam Al-Qur'an (Studi Tematik)*, Tesis Prodi Manajemen Pendidikan Islam. IAIN Ponorogo. 2019. hlm. 17-18.

Manajemen adalah proses mengatur yang dilakukan oleh seorang manajer dalam sebuah organisasi untuk mencapai target yang menjadi tujuan dari sebuah organisasi. Istilah manajemen juga merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. pemerintah memiliki tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung jawab aparaturnya yaitu terdiri dari Pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*) sehingga fungsi pemerintah menunjukkan bahwa peranan penting pemerintah dalam pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan agar masyarakat sendiri dapat menentukan masa depannya, sehingga peran penting tersebut menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau yang dikenal dengan pelayanan publik.<sup>6</sup>

Pelayanan publik ditinjau dari sektor swasta dan sektor publik memiliki beberapa perbedaan dan persamaan ditinjau dari segi model manajemen pelayanannya. *Pertama*, pilihan individu (*individual choice*) dalam pasar. Sektor swasta dituntut untuk memenuhi kepuasan individu tiap-tiap pelanggan sedangkan sektor publik lebih mengutamakan pilihan kolektif yang didasarkan pada tuntutan masyarakat (*Massa*). *Kedua*, karakteristik sektor swasta didasari pada permintaan dan penawaran pasar (*Supply and Demand*) yang berdampak pada harga suatu produk barang dan jasa sedangkan sektor publik didasarkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak dapat di sediakan oleh pasar. *Ketiga*, manajemen sektor swasta cenderung bersifat tertutup dari akses publik dikarenakan anggaran, laporan keuangan dan rencana strategis merupakan

---

<sup>6</sup>Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan kita menulis, 2021. hlm. 1.

rahasia perusahaan sedangkan manajemen sektor publik lebih bersifat terbuka karena transparansi dan akuntabilitas pelayanan diperlukan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. *Keempat*, sektor swasta berorientasi pada keadilan pasar (*equity of market*) sedangkan orientasi sektor publik adalah menciptakan keadilan kebutuhan (*equity of need*) yang berkepentingan menciptakan kesempatan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. *Kelima*, sektor swasta bertujuan mencari kepuasan pelanggan sementara sektor publik bertujuan menciptakan keadilan dan kesejahteraan sosial. *Keenam*, sektor swasta memiliki konsep pelanggan adalah raja sedangkan sektor publik memiliki konsep kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. *Ketujuh*, persaingan dalam sektor swasta adalah instrumen pasar sedangkan dalam sektor publik yang merupakan instrumen pemerintah ialah tindakan kolektif. Keadaan inilah yang membuat pemerintah dalam organisasi sektor publik tidak dapat sepenuhnya mengikuti mekanisme pasar bebas karena tindakan kolektif masyarakat dapat membatasi tindakan pemerintah. Persamaan antara sektor publik dan sektor swasta terletak pada penerapan peran dan fungsi manajemen sedangkan perbedaannya terletak pada sistem nilai dan ideologi.<sup>7</sup>

Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Tuntutan globalisasi dan era perdagangan bebas mengakibatkan kompetisi menjadi sangat ketat dan batas-batas negara menjadi kabur sehingga manajemen

---

<sup>7</sup>Zuhrizal Fadhly, *Perbandingan Manajemen Sektor Pemerintah Dengan Sektor Swasta*. Public Policy I. Vol 2. No. 2. 2016. hlm. 190.

pelayanan membutuhkan kemampuan yang tinggi untuk tetap eksis dan mampu bersaing. Pelayanan umum, pelayanan publik dan pelayanan pemerintah merupakan terjemahan dari public service sebagaimana dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah yang digunakan.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu acuan penilaian kinerja yang dianggap perlu ditingkatkan seiring dengan tuntutan perkembangan zaman dan tuntutan keterbukaan informasi menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah pelayanan publik menjadi acuan penilaian penyelenggaraan pemerintah bisa dikatakan baik jika pelayanan publiknya berkualitas dan memberikan implikasi kepuasan pada masyarakat karna pada dasarnya masyarakatlah yang bisa menilai kinerja pelayanan suatu lembaga atau organisasi yang berjalan.<sup>9</sup>

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual adalah pelayanan public sektor pemerintah yang melakukan pelayanan keimigrasian berupa pelayanan paspor bagi warga negara Indonesia (WNI) dan Izin Tinggal bagi warga negara asing (WNA). Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual terbentuk pada tahun 2004 dan mulai beroperasi dalam hal pelayanan keimigrasian tanggal 03 Januari 2005.<sup>10</sup> Pada tahun 2009 Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual ditetapkan sebagai Tempat

---

<sup>8</sup>Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. 2015. hlm. 20.

<sup>9</sup>Hayat. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada. 2017. hlm.1.

<sup>10</sup>Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.02.PR.07 Tahun 2004 tanggal 09 Maret tahun 2004.

Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pelabuhan Laut.<sup>11</sup> Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis ditemukan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dengan jumlah responden 100 orang pada Desember 2022 mendapatkan nilai 98,83, Januari 2023 mendapatkan nilai 98,37 dan Februari 2023 mendapatkan nilai 97,57 dan dengan predikat sangat baik.<sup>12</sup>

Berdasarkan pemaparan yang singkat di atas, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian berkaitan dengan efektivitas manajemen dan kualitas pelayanan yang diterapkan dengan harapan dapat menambah wawasan serta pemenuhan tugas akhir studi dengan judul penelitian yaitu **“Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis membatasi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas manajemen pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?
2. Kualitas pelayanan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?

---

<sup>11</sup>Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.HH-02.GR.02.01 Tahun 2009, tanggal 20 Februari 2009 Tentang Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

<sup>12</sup>[https://survei.balitbangham.go.id/survey/event\\_result\\_component](https://survei.balitbangham.go.id/survey/event_result_component); diakses pada 01 Maret 2023.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu adanya rumusan masalah yang memberikan arah pada penelitian ini. Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas manajemen pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?
2. Bagaimana kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?

### **D. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas manajemen pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Teoritis**

Secara teoritis, Penelitian ini merupakan langkah awal dalam menyajikan informasi secara teoritis perihal manajemen pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dan penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuandalam memahami manajemen pelayanan public serta dapat



mengimplementasikan teori yang dipelajari dalam praktik yang dilakukan di dunia kerja yang berkaitan dengan pelayanan public di unit kerja pemerintah.

b. Secara Praktis

Secara praktis bagi penulis dapat memahami terkait manajemen pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan penelitian berikutnya serta menjadi masukan dan saran kepada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual agar kedepannya bisa lebih optimal dalam pengimplementasian manajemen pelayanan public di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.

## F. Penelitian Terdahulu

### 1. Jenis Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.1 Jenis Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Andi Palmal, (2018), <i>Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar</i>	Menganalisis perkembangan pelayanan publik terhadap pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Makassar	Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Konseptual ( <i>conceptual approach</i> ) dan Sosial ( <i>sociological approach</i> )	Berdasarkan Hasil Penelitian dapat Diketahui Bahwa: a) Tidak efektifnya pelayanan paspor yang diberikan oleh kantor Imigrasi kelas I Makassar kepada masyarakat. b) Sistem pelayanan berbasis online yang diberikan tidak efektif di karenakan sistem ini masih bergantung pada kualitas jaringan yang berdampak pada ketidakpastian pelayanan kepada

				masyarakat dalam pengurusan paspor.
2.	Ulfi Tantri Wahid, (2017), <i>Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar</i>	a. Tangibel (Bukti Langsung) b. Reliability (Kehandala n) c. Responsive ness (Daya Tanggap) d. Assurance (Jaminan)	Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan, observasi, wawancara, dan dokumentasi	Berdasarkan Hasil Penelitian dapat Diketahui Bahwa: c) Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar belum tercapai secara maksimal. Karena kurangnya perhatian terhadap system pengantrin dan kehandalan petugas dalam memberikan kepastian dalam pelayanan belum tercapai. d) Faktor Pendukung sudah terlaksana dengan optimal dan factor penghambat dalam Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan kebutuhan pengurusan paspor.
3.	Ladiatno Samsara, (2013), <i>Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan</i>	Inovasi pelayana publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan solusi intensitas pelayanan yang tinggitinggi dengan luas wilayah kerja	Kualitatif tipe eksplanatif	Bahwa inovasi pelayanan yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya berdasarkan atribut inovasi dari keuntungan relatif yaitu internet apply system bertujuan memperpendek waktu permohonan, drop box memudahkan

	<i>Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.</i>	kantor. Menuntut penyelenggara pemerintah untuk melakukan inovasi layanan.		masyarakat yang akan melakukan perpanjangan, paspor berbasis biometric meningkatkan keamanan identitas paspor. Inovasi yang telah berjalan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4.	Rislaini, (2022), <i>Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.</i>	Pelayanan yang baik tentu dipengaruhi sumber daya manusia yang memupuni dalam bidang pembuatan paspor. apakah ada dan sejauh mana pengaruh antara kemampuan kemampuan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik,	Pendekatan penelitian kuantitatif berbasis statistik	Kemampuan sumber daya manusia sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang berkualitas pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sudah tergolong tinggi yaitu 64% baik, untuk itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Pelayanan publik yang umumnya diharapkan masyarakat tentunya harus transparansi, efektif, dan efisien, sehingga masih perlunya penambahan pegawai untuk dapat mempercepat proses pelayanan dari biasanya yang diberikan kepada masyarakat.
5.	Ahmad Miftah Farid, (2022), <i>Strategi Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pengurusan Pasport</i>	Masalah yang ditemukan di masyarakat dalam permohonan paspor berkaitan dengan penampilan, tujuan pembuatan	Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif dimana peneliti mencari data tertentu.	Strategi pelayanan mengimplementasikan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM dengan melakukan perbaikan pelayanan dan sarana prasarana yang ada

	<i>Dikantor Imigrasi Jambi.</i>	paspor dan data yang tidak sesuai antara dokumen persyaratan yang diajukan serta kehadiran masyarakat tidak sesuai pada jadwal pelayanan.		terutama system informasi manajemen dan penyebaran informasi. Dari segi responsive kualitas pelayanan sudah cukup maksimal dikarenakan petugas mawadahi dan menanggapi keluhan masyarakat serta memperbaiki sarana dan prasarana yang kurang memadai.
--	---------------------------------	---	--	---

## 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian

- a. Andi Palmal, (2018), *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Persamaan Penelitian adalah membahas tentang efektivitas dalam pelayanan paspor yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dan Perbedaan Penelitiannya adalah lokasi penelitian yang berbeda, menggunakan analisis perkembangan pelayanan dan tidak mengamati kompetensi manajerial pimpinan dalam meningkatkan pelayanan.
- b. Ulfi Tantri Wahid, (2017), *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dan perbedaan penelitian adalah lokasi penelitian yang berbeda, serta penelitian ini tidak menjadikan pimpinan sebagai objek penelitian dalam mengambil kebijakan berkaitan dengan pelayanan publik.

- c. Ladiatno Samsara, (2013), *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya*.  
Persamaan penelitian ini adalah Sama-sama membahas mengenai kualitas Pelayanan yang terjadi di kantor imigrasi dalam permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia. Dan Perbedaan penelitiannya adalah lokasi penelitian yang berbeda dan inovasi pelayanan menjadi indikator pembeda serta tidak melihat segi manajerial sebagai pengambil kebijakan pelayanan.
- d. Rislaini, (2022), *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi*. Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan di kantor imigrasi. Dan perbedaan penelitian adalah lokasi penelitian dan objek kajian tentang pengaruh kemampuan sumber daya manusia menjadi pembeda.
- e. Ahmad Miftah Farid, (2022), *Strategi Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pengurusan Pasport Di Kantor Imigrasi Jambi*. Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas dan meneliti tentang Pelayanan Publik dalam Pengurusan Pasport Di Kantor Imigrasi. Dan perbedaan penelitian adalah lokasi menjadi pembeda dan fokus pembahasan strategi pemerintah dalam melakukan pelayanan juga menjadi perbedaan.