

DAFTAR PUSTAKA

- @kanim_makassar. (2022, 16 Maret). Survei IPK dan IKM. Instagram. Diakses dari <https://www.instagram.com/p/CHHqa-iLnYm/>
- Aeni, N. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, & Sosial. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*, 17(1), 17-34.
- Ahmad, B. (2018). *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Makassar: Phinatama Media
- Anoraga, P. (2009). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers
- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(1), 552-562.
- Covid19.go.id. (2021, Oktober 24). Peta Sebaran. Diakses dari <https://covid19.go.id/peta-sebaran>
- David, Fred.R. (2011). *Manajemen Strategis: Konsep-Konsep*. Edisi Duabelas. Jakarta:
- Dw.com. (2021, Oktober 24). WHO Akhirnya Tetapkan Status Darurat Global Terkait Virus Corona. Diakses dari <https://www.dw.com/id/who-akhirnya-tetapkan-status-darurat-global-terkait-virus-corona/a-52211468>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Heene, A., Desmidt, S., Afiff, F., & Abdullah, I. (2010). *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Liu, Y. C., Kuo, R. L., & Shih, S. R. (2020). COVID-19: The first documented coronavirus pandemic in history. *Biomedical journal*, 43(4), 328-333.

- Makassar.imigrasi.go.id. (2021, Oktober 24). Profil Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Diakses dari <https://makassar.imigrasi.go.id/profil-kantor-imigrasi-kelas-i-makassar/>
- Mintzberg, H. (1987). The Strategy Concept I: Five Ps for Strategy. *California Management Review*, 30(1), 11–24.
- Peraturan.bpk.go.id. (2021, Oktober 24). Permenkes Nomor 9 Tahun 2020. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135220/permenkes-no-9-tahun-2020>
- Raco, J. (2018). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya.
- Rahayu, e. 2015. *Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang*. Makassar
- Ramadhan, R. F., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 57-66.
- Ratminto & Winarsih. S. A. 2013. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka belajar
- Saragih, B., & Mulawarman, U. (2020). Gambaran Kebiasaan Makan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19. *Research Gate*, 19, 1-12.
- Satispi, E., & Taufiqurokhman. (2018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Sedarmayanti. (2013). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian. P. S. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 1997. Strategi Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Andi
- Ulum, M.C. (2018). Public Services: Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategic Pelayanan Publik. Universitas Brawijaya Press.

LAMP IRAN

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Indah Marsita
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 19 Juli 2000
Alamat : Jl. Biring Romang Lr. 5 No.38 B Makassar
Nomor Handphone : 085399690689
Email : indahmarsitaa19@gmail.com
Nama Orang Tua : Ayah : Yusuf M Ridwan
Ibu : Rani Basman

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| 1. SD Inpres Lanraki 2 Makassar | Tahun 2006-2012 |
| 2. SMPN 35 Makassar | Tahun 2013-2015 |
| 3. MAN 3 Makassar | Tahun 2015-2018 |
| 4. Universitas Hasanuddin | Tahun 2018-2022 |

RIWAYAT ORGANISASI

1. HUMANIS FISIP UNHAS
2. Komunitas Pecinta Anak Jalanan (KPAJ) Makassar
3. Penasehat OSIS MAN 3 Makassar



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS TAMALANREA
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245

Nomor : 705 /UN4.8.1/PT.01.00/2022
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

13 Januari 2022

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Indah Marsita
no. pokok : E011 18 1318
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Jln. Biring Romang Lr.5/38 B Makassar

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi TPI Kelas I Kota Makassar

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset,
dan Inovasi,



Dr. Phil Sukti, S.IP., M.Si
NIP 19750818200811008

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas



Nomor :
25738/S.01/PTSP/2022
1 2 0 2 2 1 9 3 0 0 0 7 5 3

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 25738/S.01/PTSP/2022
Lampiran :
Makassar Perihal

Kepada Yth.
Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI
: **Izin Penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 705/UN4.8.1/PT.01.04/2022 tanggal 13 Januari 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **INDAH MARSITA**
Nomor Pokok : E011 18 1318
Program Studi : Adm. Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" **STRATEGI PELAYANAN MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA MAKASSAR** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **21 Januari s/d 28 Februari 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**,

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 21 Januari 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si

Pangkat : Pembina Utama
Madya Nip : 19620624
199303 1 003

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. **Pertinggal**.

SIMAP PTSP 21-01-2022

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936 Website : Email : Makassar



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
RIKANTORWILAYAH SULAWESISSELATAN
Jalan Sultan Alauddin Nomor. 102 Makassar
90223
Telepon (0411)854731 Faksimili (0411)871160
E-mail: kemenkumham.sulawesiselatan@gmail.com

Nomor : W.23.UM.01.01-99 7 Februari
2022 Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Makassar
Makassar

Sehubungan dengan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor: 25738/S.01/PTSP/2022 tanggal 21 Januari 2022 hal Penelitian bersama ini dimintakepada Saudara untuk memfasilitasi kegiatan penelitian mahasiswa tersebut:

Nama : I n d a h Marsita
NIM : E 0 1 1 181318
Program Studi: Adm.
Publik Pekerjaan : M a h a s i s w a
(S1)

Sebagai bahan untuk menyusun Skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Makassar" yang akan dilaksanakan pada 8 Februari sampai dengan 8 Maret 2022 dengan memperhatikan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 dan mentaati segala ketentuan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



a.n. Kepala Kantor
Wilayah Kepala Divisi Administrasi

Sirajuddin
NIP.196212311984121001

Tembusan:
1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan (sebagai laporan);
2. Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK
INDONESIA KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR
Jl. Kemerdekaan Km. 13, Telp. (0411) 584559, Fax. (0411) 584906
e-mail: kanim_makassar@imigrasi.go.id

Nomor : W.23.IMI.IMI.1-UM.01.01-0709 Makassar, 22 Februari 2022
Lampiran : -
Hal : Tanggapan Permohonan Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kemitraan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
Makassar

Sehubungan dengan surat Kepala Divisi Administrasi Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan Nomor : W.23.UM.01.01- 99 Tanggal 07 Februari 2022, perihal izin Penelitian, bersama ini disampaikan kesediaan kami menerima mahasiswa

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Indahmarsita	E011181318	Adm Publik

Untuk melakukan Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar untuk menyusun skripsi dengan judul : **"Strategi Pelayanan Masa Pandemi Covid-19" terhitung mulai tanggal 23 Februari s.d 23 Maret 2022 pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar** dengan melampirkan hasil **Rapid Antigen** terhitung 3 hari sebelum melaksanakan Penelitian.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya, terima kasih



A.n. Kepala Kantor,
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Masnati
NIP.197312171994032001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR
Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 13 Telp. 0411-584559 Fax. 0411-584906
E-mail : kanim_makassar@imigrasi.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : W.23.IMI.IMI.1-UM.01.01-1087

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Winarto, A.Md.Im., S.H., M.Si.
NIP : 197508091999031001
Pangkat/Golongan : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Kantor

Menerangkan dengan sesungguhnya :

Nama : Indah Marsita
N I M : E011181318
Program Studi : Administrasi Publik
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Hasanuddin Makassar
Alamat : Jl. Biring Romang Lr. 5 No. 38 B. Makassar

Telah Melaksanakan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar untuk penyusunan Skripsi dengan judul "**Strategi Pelayanan Masa Pandemi Covid 19 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Makassar**" yang dilaksanakan mulai tanggal 23 Februari s.d 23 Maret 2022 pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar .

Demikian untuk menjadi maklum.

Makassar, 23 Maret 2022
Kepala Kantor,




Agus Winarto
NIP. 197508091999031001

DOKUMENTASI



Dokumentasi setelah wawancara bersama Bapak Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan. 24 Februari 2022



Dokumentasi setelah wawancara bersama Bapak Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian. 28 Februari 2022

Dokumentasi



Dokumentasi setelah wawancara dengan Staff Lalu Lintas Perjalanan (LANTASKIM)
24 Februari 2022



Foto bersama setelah wawancara dengan salah satu pemohon paspor.

Dokumentasi



Ruang wawancara dan pengambilan biometric pemohon paspor



Tempat informasi pelayanan.



Proses Pelayanan Pemohon Paspor.



Standar Pelayanan Keimigrasian bagi WNI



Halaman Parkir, dan Masjid



Tumpukan map berkas permohonan paspor yang telah selesai.



Taman Kantor Imigrasi Kelas I Makassar



Kantor Imigrasi Kelas I Makassar



Ruang tunggu pemohon paspor.



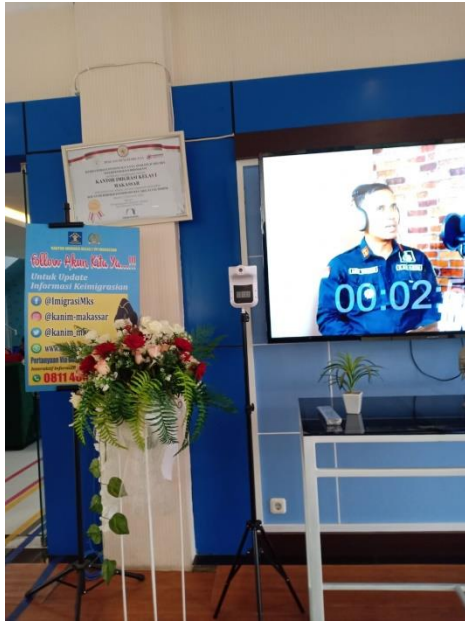
Booth Photo



Loket Pengambilan Paspor



Tempat cuci tangan sebelum memasuki kantor Imigrasi .



Alat pengukur suhu



Mini Playgorund



Scan Barcode ntuk pengambilan paspor secara drive thru



Tempat pengambilan paspor Drive Thru dan untuk pengambilan paspor melalui gojek (Kaisar Lagosi)



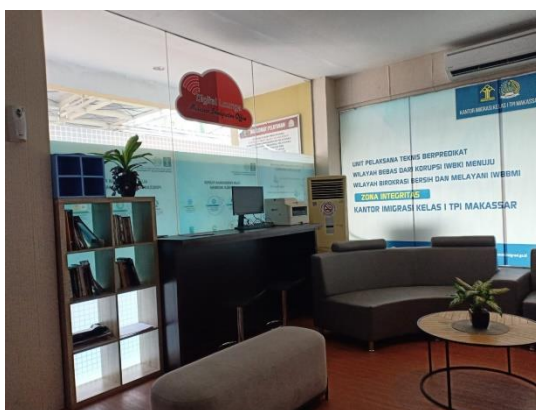
Booth Wawancara yang telah dipasang sekat untuk menjaga jarak antara petugas wawancara dengan pemohon paspor



Kursi roda, alat bantu jalan yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar untuk pemohon paspor yang berkebutuhan khusus.



Ruang Laktasi untuk ibu menyusui



Ruang tunggu dengan disediakan Komputer dan Printer yang dapat digunakan untuk pemohon paspor



Tempat Charger



Kotak P3K yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar



Sekat yang dipasang antara petugas dengan pemohon paspor