



Langkah Bersama Intelektua
Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)
Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>
ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)
Volume 2, No 6 Agustus 2026 (Halaman 747-754)

PERAN MANAJEMEN DALAM MENDUKUNG LITERASI KEUANGAN DI SEKSI PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI SERANG

Rizka Putri Sabila¹, Mina Wati Dewi².

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
Kota Serang, Indonesia^{1,2}

Email : sabilarizz34@gmail.com¹, minawatidewi28@gmail.com²

ABSTRAK

Kegiatan magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran akademik yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menghubungkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik di dunia kerja. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang, khususnya pada Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi dokumen perjalanan serta penerapan manajemen dan literasi keuangan dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi, praktik langsung, pendampingan, dan keterlibatan dalam kegiatan pelayanan administrasi. Kegiatan yang dilakukan meliputi pemanggilan nomor antrean, pemeriksaan dan verifikasi data pemohon, penyerahan paspor, pengarsipan dokumen, pengkodean berkas, pendataan menggunakan Microsoft Excel, serta membantu memberikan arahan kepada pemohon sesuai alur pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dokumen perjalanan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Selama kegiatan berlangsung, ditemukan kendala berupa kesalahan penyerahan paspor kepada pihak yang mewakili pemohon serta masih adanya pemohon yang mengalami kesulitan memahami mekanisme pembayaran non-tunai melalui aplikasi M-Paspor dan kode billing PNBPNBP. Kendala tersebut ditangani melalui penelusuran data, koordinasi, serta pemberian arahan kepada pemohon. Kegiatan magang memberikan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, koordinasi, tanggung jawab, dan penerapan manajemen dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Magang, Manajemen, Pelayanan Publik, Literasi Keuangan, PNBPNBP

Article History

Received: 30 Agustus 2026
Reviewed: 30 Agustus 2026
Published: 31 Agustus 2026

Copyright : Author
Publish by : JIPM



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ABSTRACT

Internship is one form of academic learning that provides students with an opportunity to connect the knowledge gained during their studies with practical experience in the workplace. This internship was conducted at the Serang Class I Non-TPI Immigration Office, particularly in the Travel Document Services and Verification Section. The activity aimed to gain an understanding of the implementation of travel document administrative services as well as the application of management and financial literacy in supporting the quality of public services. The implementation method involved observation, direct practice, mentoring, and participation in administrative service activities. The activities included calling applicants' queue numbers, examining and verifying applicant data, handing over passports, archiving documents, coding files, recording data using Microsoft Excel, and providing guidance to applicants according to the service procedures. The results showed that travel document administrative services were carried out in accordance with applicable procedures. During the internship, several challenges were identified, including an error in handing over a passport to an authorized representative and difficulties experienced by some applicants in understanding non-cash payment procedures through the M-Paspor application and PNBP billing codes. These challenges were addressed through data tracing, coordination, and guidance for applicants. The internship provided an understanding of the importance of accuracy, coordination, responsibility, and management application in supporting the effectiveness of public services.

Keywords: *Internship, Management, Public Services, Financial Literacy, PNBP*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting adalah pelayanan keimigrasian, khususnya pelayanan penerbitan paspor sebagai dokumen perjalanan bagi Warga Negara Indonesia. Pelayanan paspor perlu dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel agar mampu memberikan kepastian pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan paspor, proses pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan menjadi tahapan yang penting. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa identitas dan dokumen yang diajukan oleh pemohon telah sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Ketelitian dalam proses verifikasi diperlukan untuk mengurangi kesalahan administrasi dan mendukung kelancaran penerbitan maupun penyerahan paspor. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Perkembangan teknologi digital turut mendorong perubahan dalam pelayanan keimigrasian, khususnya pada proses pendaftaran dan pembayaran biaya pembuatan

paspor. Aplikasi M-Paspor memungkinkan masyarakat melakukan pengisian data, mengunggah dokumen persyaratan, memilih jadwal kedatangan, serta melakukan pembayaran biaya paspor secara elektronik melalui sistem Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Penerapan pembayaran secara elektronik dapat mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan. Dalam pelaksanaannya, pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pembayaran digital juga menjadi hal yang penting agar transaksi dapat dilakukan sesuai prosedur dan mengurangi kesalahan dalam proses pembayaran.

Kegiatan magang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang, khususnya pada Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Seksi tersebut memiliki peran dalam melaksanakan pelayanan dokumen perjalanan, melakukan verifikasi dokumen, serta mendukung proses penerbitan dan penyerahan paspor sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selama kegiatan magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan, seperti pemanggilan nomor antrean, pemeriksaan dan verifikasi data pemohon, pengarsipan dokumen, pengkodean berkas, pendataan menggunakan Microsoft Excel, penyerahan paspor kepada pemohon, serta pengambilan paspor dari ruang percetakan.

Melalui keterlibatan dalam kegiatan tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, koordinasi, tanggung jawab, serta penerapan fungsi manajemen dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Selain itu, kegiatan magang memberikan pemahaman mengenai mekanisme pembayaran biaya pembuatan paspor secara non-tunai melalui aplikasi M-Paspor yang terintegrasi dengan sistem PNBP. Kondisi tersebut menjadi dasar pentingnya pemahaman mengenai literasi keuangan dalam mendukung penggunaan layanan keuangan digital pada pelayanan publik.

2. Identifikasi Masalah

Selama pelaksanaan kegiatan magang, ditemukan beberapa permasalahan dalam proses pelayanan dan administrasi dokumen perjalanan. Salah satunya adalah terjadinya kesalahan penyerahan paspor kepada pihak yang mewakili pemohon menggunakan surat kuasa. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan identitas pemilik paspor, penerima kuasa, serta kesesuaian dokumen perlu dilakukan secara teliti sebelum paspor diserahkan kepada pihak yang mewakili.

Selain permasalahan dalam proses penyerahan paspor, ditemukan pula kendala yang berkaitan dengan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pembayaran biaya pembuatan paspor secara non-tunai melalui aplikasi M-Paspor dan kode billing PNBP. Beberapa pemohon masih mengalami kesulitan dalam memahami tahapan pembayaran, metode pembayaran yang tersedia, serta cara memastikan keberhasilan transaksi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pemohon masih membutuhkan arahan dari petugas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya ketelitian dalam proses administrasi dan pelayanan serta penyampaian informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat. Penerapan manajemen yang baik melalui koordinasi, pengawasan, dan pelaksanaan prosedur secara konsisten diperlukan untuk mendukung efektivitas pelayanan dan meminimalkan kesalahan administrasi. Di sisi lain, pemberian informasi yang jelas mengenai pembayaran digital dapat membantu masyarakat memahami mekanisme transaksi layanan paspor.

3. Tujuan Kegiatan

Kegiatan magang ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk memahami penerapan manajemen dalam

mendukung pelayanan administrasi serta literasi keuangan pada proses pembayaran biaya pembuatan paspor melalui sistem PNPB dan aplikasi M-Paspor. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang ditemui dalam proses pelayanan dan transaksi serta memahami upaya yang dilakukan untuk mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Manfaat Kegiatan

Kegiatan magang memberikan manfaat bagi penulis dalam memperoleh pengalaman dan pemahaman secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan publik, administrasi dokumen perjalanan, serta penerapan manajemen dalam lingkungan kerja. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan administrasi dan pelayanan dapat membantu mendukung pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan arahan dan prosedur yang berlaku.

Selain itu, hasil pengamatan selama kegiatan magang dapat menjadi gambaran mengenai pentingnya ketelitian dalam proses verifikasi dan penyerahan paspor serta pentingnya penyampaian informasi yang jelas mengenai mekanisme pembayaran non-tunai melalui M-Paspor dan PNPB. Pemahaman tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE KEGIATAN

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang, khususnya pada Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, pada 1 Juli sampai dengan 1 Agustus 2026. Sasaran kegiatan adalah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi dokumen perjalanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap persiapan meliputi pengenalan lingkungan kerja, koordinasi dengan pembimbing divisi, serta pemahaman mengenai tugas dan prosedur pelayanan pada Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui observasi dan praktik langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi, seperti pemanggilan nomor antrean, pemeriksaan dan verifikasi data pemohon, pencarian nomor paspor, penyerahan paspor, pengarsipan dokumen, pengkodean berkas, pendataan menggunakan Microsoft Excel, serta pengambilan paspor dari ruang percetakan. Selain itu, dilakukan pengamatan terhadap mekanisme pembayaran biaya paspor secara non-tunai melalui aplikasi M-Paspor yang terintegrasi dengan sistem Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tahap evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap pelaksanaan pekerjaan, identifikasi kendala yang ditemukan selama kegiatan, serta koordinasi dengan petugas untuk mengetahui upaya penyelesaian masalah. Metode tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan, penerapan manajemen, ketelitian administrasi, serta pentingnya literasi keuangan dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan magang di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang telah dilaksanakan sesuai dengan kegiatan dan tugas yang diberikan pada Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Selama pelaksanaan kegiatan, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan dan administrasi dokumen perjalanan, seperti memanggil nomor antrean pemohon, memeriksa dan memverifikasi kesesuaian data pemohon, mencari nomor paspor berdasarkan kode penyimpanan, memeriksa kembali data pada paspor sebelum diserahkan, meminta tanda tangan dan nomor telepon pemohon sebagai bukti penerimaan, menyerahkan paspor, mengarsipkan dokumen, melakukan pengkodean berkas, melakukan pendataan menggunakan Microsoft Excel, serta mengambil paspor dari ruang percetakan. Penulis juga membantu pelayanan pada bagian Customer Service (CS) dengan memberikan arahan kepada pemohon sesuai dengan alur pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterlibatan dalam

pelayanan memberikan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, komunikasi, koordinasi, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penulis memperoleh pemahaman mengenai mekanisme pembayaran biaya paspor secara non-tunai melalui aplikasi M-Paspor yang terintegrasi dengan sistem Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Selama kegiatan berlangsung, ditemukan kendala berupa kesalahan penyerahan paspor kepada pihak yang mewakili pemohon serta masih adanya pemohon yang mengalami kesulitan memahami mekanisme pembayaran non-tunai. Permasalahan tersebut ditangani melalui penelusuran data, koordinasi dengan pihak terkait, serta pemberian arahan kepada pemohon. Berdasarkan hasil tersebut, kegiatan magang memberikan pengalaman dan pemahaman mengenai penerapan manajemen, pelayanan administrasi, serta pentingnya ketelitian dan literasi keuangan dalam mendukung kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1 Dokumentasi Bersama Divisi Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan



Gambar 2 Dokumentasi Pencarian Kode Paspor pada Sistem Komputer

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Kerja Praktik (Magang Mandiri) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang memberikan pengalaman secara langsung kepada penulis mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi dokumen perjalanan, khususnya pada Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Selama kegiatan berlangsung, penulis membantu berbagai kegiatan operasional, seperti memanggil nomor antrian pemohon, memeriksa kesesuaian data, mencari kode paspor, menyerahkan paspor kepada pemohon, mengarsipkan dokumen, serta melakukan pendataan menggunakan Microsoft Excel. Pelaksanaan pelayanan secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Meskipun terdapat kendala berupa kesalahan penyerahan paspor kepada penerima yang menggunakan surat kuasa serta masih adanya pemohon yang mengalami kesulitan memahami pembayaran non-tunai melalui aplikasi M-Paspor, permasalahan tersebut dapat ditangani melalui penelusuran data arsip, koordinasi dengan pihak terkait, serta pemberian arahan kepada pemohon. Kegiatan ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, koordinasi, komunikasi, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja dalam mendukung efektivitas kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat diberikan yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang diharapkan terus meningkatkan ketelitian dalam proses verifikasi identitas dan

penyerahan paspor, terutama bagi penerima yang menggunakan surat kuasa. Selain itu, penyampaian informasi mengenai prosedur pengambilan paspor dan mekanisme pembayaran non-tunai melalui aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan melalui media informasi maupun penjelasan langsung agar masyarakat lebih memahami alur pelayanan. Bagi peserta magang selanjutnya, diharapkan dapat mempelajari prosedur pelayanan dengan baik, aktif berkoordinasi dengan pembimbing divisi, serta melaksanakan setiap tugas dengan disiplin, tanggung jawab, dan ketelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., Fitriyah, A., Supriatna, A., Wahyudi, A. D., Rosaeti, L., Gulo, Y. N., & Taufik, R. (2025). Membangun Generasi Mandiri: Kombinasi Pendidikan Keuangan dan Pengembangan SDM di MA Al-Ulya Al Mubarak. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(4), 551-557.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2025). Profil organisasi: Kedudukan, tugas dan fungsi. <https://www.imigrasi.go.id/profile/tugas-dan-fungsi>
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.
- Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia. (2025). Tugas pokok dan fungsi. <https://kemenimipas.go.id/profil/tentang-kementerian-imigrasi-dan-pemasyarakatan-ri/tugas-pokok-dan-fungsi>
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Riko, D., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 6(2), 422-428.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2021, 30 Desember). Imigrasi Perkenalkan Aplikasi M-Paspor. Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, 19 Januari). Cara Menggunakan M-Paspor dari Awal Sampai Akhir, Mudah dan Cepat!. Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, 23 Januari). Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022. Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021-2025*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Putra, A. A., Untung, A. R., & Mamminanga, I. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 132-144. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123-128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., dkk. (2025). Transformasi Digital sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science (JASS)*, 6(2), 66-77. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Fedia, N., Idris, M., & Faridah. (2026). Evaluasi Sistem Informasi Pembayaran Non Tunai Pada PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 4(1), 69-76. <https://doi.org/10.58477/access.v4i1.3055>
- Andreas, V. T., & Prabowo, B. (2023). Peningkatan Literasi Keuangan Masyarakat Kota Surabaya melalui Program Pengabdian oleh Divisi Keuangan PELNI Surabaya. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(3), 31-38. <https://doi.org/10.55606/jppmi.v2i3.429>
- Hariwibowo, I. N., & Setiawan, W. Y. (2026). Evaluation of the M-Paspor app as a public service:

A sentiment analysis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1), 206-219.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v10i1.68645>

Taufik, R., Dewi, M. W., Laksana, M. W., Febriani, A. A., & Muthmainnah, M. (2025). EDUKASI MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN PRIBADI UNTUK MENGHINDARI PERILAKU KONSUMTIF PADA SISWA SMK 1 CIRUAS. *Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 62-69.

Taufik, R., Triani, R. A., Herlambang, R., Aprida, S., & Apriyana, R. (2025). PELATIHAN PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI (HPP) DALAM USAHA KECIL UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI SISWA SMK 1 CIRUAS. *Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 70-76.