

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK (ANTRIAN ONLINE)
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



Uhamka
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Oleh :

ADITHYA RIYAN FAIZAL

1601085002

**BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik (Antrian Online) Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok

Nama : Adithya Riyan Faizal

NIM : 1601085002

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi /Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof.Dr.Hamka

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji

Nama Jelas	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd		28/8/20
Sekretaris : Dr. Hj. Onny Fitriana S. M.Pd		28/8/20
Pembimbing : Trisni Handayani, M.Pd		31-8-20
Penguji I : H. Subali MM		31/08
Penguji II : Moh. Supendi, S.E., M.Pd		31/08

Disahkan oleh:

Dekan,



Dr. Dewanti Bandarsyah, M.Pd

NIP. 197103171406903

ABSTRAK

Adithya Riyan Faizal: 1601085002. *Implementasi Pelayanan Publik (Antrian Online) Pada Kantor Imigrasi Kelas II Depok*. Skripsi. Jakarta : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pembuatan paspor dan pelayanan yang dibelikan oleh pihak imigrasi kepada masyarakat pada saat membuat paspor melalui sistem online, penelitian ini disusun menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dimana jumlah informan terdiri dari 4 orang yang terdiri dari yaitu bapak Indrias Natael sebagai KEPALA TATA USAHA. Ibu Silvia Ayuningtiyas sebagai JFU (Jabatan Fungsional umum). Ibu Yunetha Sulisia sebagai STAF TATA USAHA. Dan Bapak juristiawan sebagai KEPALA INFORMASI DAN INFORMASI KEIMIGRASIAN. Teknik pengumpulan data dilakukan DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK, dengan menggunakan teknik *observasi partisipatif*, wawancara, studi dokumentasi, dan triangulasi, berdasarkan hasil penelitian bahwa KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK memberikan pelayanan menunjukkan bahwa belum tercapai secara maksimal hal ini dilihat dari aspek Empathy (perhatian) dimana masih ada oknum petugas yang bertindak secara tidak adil dalam proses pelayanan, dilihat dari aspek lain seperti Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap) dan Assurance (jaminan) sudah tercapai secara maksimal. Faktor pendukung adalah fasilitas sarana prasarana dan faktor penghambat adalah kurangnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengurusan Paspor

ABSTRAK

Adithya Riyan Faizal: 1601085002. *Implementasi Pelayanan Publik (Antrian Online) Pada Kantor Imigrasi Kelas II Depok*. Skripsi. Jakarta : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020

This study aims to determine how the procedures for making passports and services purchased by the immigration authorities for the public when making passports through the online system. This research is compiled using descriptive qualitative methods. The research sample used purposive sampling where the number of informants consisted of 4 people consisting of Mr. Indrias Natael as the Head of Administration. Mrs. Silvia Ayuningtiyas as JFU (General Functional Position). Ms. Yunetha Sulisia as Administration staff. And Mr. Yuristiawan as the HEAD OF IMMIGRATION INFORMATION AND INFORMATION. The data collection technique was carried out by the NON TPI DEPOK CLASS II IMIGRATION OFFICE, using participatory observation techniques, interviews, documentation studies, and triangulation, based on the research results that the NON TPI DEPOK CLASS II IMIGRATION OFFICE provides services showing that this has not been achieved optimally, this is seen from the aspect Empathy (attention) where there are still officers who act unfairly in the service process, seen from other aspects such as Tangible (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness) and Assurance (guarantee) has been achieved optimally. The supporting factor is the facilities and infrastructure and the inhibiting factor is the lack of public awareness.

Keywords: Quality of Service, Passport Management

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian	9
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	12
1. Deskripsi Teori Konseptual Administrasi	12
2. Pelayanan Publik	13
B. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus Penelitian...	12
1. Administrasi	15
2. Pelayanan Publik	16
3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	30
4. Faktor Utama Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	32
5. Kebijakan – kebijakan.....	35
C. Penelitian Relevan.....	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Alur Penelitian	57
B. Tempat dan Waktu Penelitian	59
C. Latar Penelitian	62
D. Metode dan Prosedur Penelitian	62
E. Peran Peneliti	64
F. Data dan Sumber Data	65
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	67
H. Pmeriksaan Keabsahan Data	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	77
1. Sejarah dan Profil FKIP UHAMKA	77
2. Visi, Misi Tujuan, Sasaran, Strategi FKIP UHAMKA	80
3. Lambang Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok	83
4. Tugas Pokok Dan Fungsi	83
B. Prosedur dan Memasuki <i>Setting</i> Penelitian	85
C. Temuan Penelitian	90
D. Pembahasan	103
1. Administrasi.....	103
2. Pelayanan.....	109
3. Kebijakan – Kebijakan.....	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	119
A. Simpulan	119
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	206

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman, dari sistem teknologi ini juga menyebabkan perubahan – perubahan peran dari sistem teknologi informasi yang dapat membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien dan sebagai alat memenangkan kompetensi. Teknologi informasi merupakan sistem informasi berbasis internet, berperan penting dalam suatu bisnis atau organisasi. Melalui jaringan elektronik teknologi sering di gambarkan sebagai alternatif untuk mengambil informasi yang lebih luas dan melalui jaringan elektronik berserta yang ada sangat mempermudah semua operasi sebuah instansi yang bersifat internal maupun external, teknologi merupakan pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material, dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalah, meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses dalam organisasi. Dalam beberapa hal pengetahuan tentang peristiwa-peristiwa tertentu atau situasi yang telah dikumpulkan atau diterima melalui proses komunikasi, pengumpulan intelejen, ataupun didapatkan dari berita juga dinamakan informasi. Informasi yang berupa koleksi data dan fakta seringkali dinamakan informasi statistik. Dalam bidang ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses, atau ditransmisikan. (Sariani, Program, & Teknik, 2016)

Dalam pembuatan paspor pada kantor imigrasi telah berkembang perubahan – perubahan dengan sistem teknologi dan sistem informasi untuk membantu aktivitas pada manajemen manusia dan pelayanan administratif yang bersifat umum yang memberikan keuntungan dan kemudahan kepada masyarakat, karena teknologi sistem informasi yang di pergunakan dapat membantuk pekerjaan yang ada didalam lingkungan agar lebih akurat dan efesien dengan menggunakan sistem komputerisasi dalam pelayanan pendaftaran online paspor.

Pada dasarnya perwujudan sistem layanan merupakan suatu keharusan serta bersifat mendesak untuk dilaksanakan. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara untuk memperoleh pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan hidupnya (wildan, 2018:01).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna.

(Hardiansyah, 2018 : 13)

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima ketidak seimbangan uang
- c. Izin yang diberikan dengan membeli beli barang atau jasa.

(Hardiansyah, 2018 : 13)

Dalam UU nomor 9 tahun 1992 pasal di jelaskan bahwa setiap warga negara indonesia berhak untuk melakukan perjalanan ke luar atau masuk wilayah indonesia. (Firdausy, 2018) Selanjutnya pelayanan seperti yang

tersirat dalam UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi hak – hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan umum pemerintah atau non pemerintah.

Perkantoran umumnya berada di garda terdepan dalam keseluruhan bangunan mengatur kelembagaan. Citra lambaga niscaya ditentukan juga oleh kantor performansi yang ditampilkan melalui sosok layanan prima para pegawainya. Kinerja SDM yang proaktif, responsive, ramah (friendly), solusif, ramah pelanggan terbukti menjadi andalan untuk kebesaran lembaga (Imron, 2017) Ini terkait pelayanan prima terkait dengan kantor tempat dan proses selanjutnya layanan pelanggan di setiap organisasi serta perusahaan.

Ruang lingkup layanan meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (wildan 2018;2).

Hal terpenting dalam menciptakan kualitas pelayanan budaya pelayanan yang baik dalam sebuah instansi tersebut, dengan menerapkan kecenderungan bertingkah laku menolong dengan suka rela, tanpa mengharapkan imbalan, tetapi perasaan bermakna karena telah melakukan sesuatu yang baik (Donni, 2017 : 127)

Mengutamakan kepentingan pelanggan, baik pelanggan internal organisasi maupun pelanggan external organisasi, sehingga dengan

pelayanan tersebut, maka kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi dengan optimal. Pelayanan pada dasarnya ditujukan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, dimana hubungan tersebut akan menciptakan keterikatan.(donni 2014:124).

Pelayanan publik dari pemerintah merupakan wujud dari fungsi dari pelayanan jasa aparat negara kepada masyarakat untuk mensejahterakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin canggih dengan adanya itu pemerintah memberikan pelayanan kepada bidang keimigrasian dalam pembuatan paspor berbasis online, karena tugas kantor imigrasi merupakan lembaga pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam pembuatan paspor, pelayanan publik pemerintah merupakan tanggung jawab negara yang harus memiliki kualitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, tugas sebagai penyedia layanan publik pemerintah banyak dihadapkan pada berbagai permasalahan salah satunya adalah mengenai efektifitas pelayanan publik, berbagai kualitas dan kewenangan dalam kantor imigrasi tersebut.

Paspor merupakan sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang memiliki wewenang dari suatu negara yang berisi identitas pemilik paspor yang meliputi foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, informasi kebangsaan dan informasi lainnya untuk melakukan perjalanan antar negara dengan jangka waktu yang ditentukan. Kantor imigrasi kelas II non tpi Depok merupakan salah satu kantor yang bergerak

dalam bidang tugas - tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor bagi masyarakat yang membutuhkan.

Pentingnya pelayanan dapat dilihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di setiap tahunnya, hal ini menandakan bahwa semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat terhadap paspor dan mengharapkan pelayanan yang di berikan semakin baik. Banyaknya permohonan pembuatan paspor baru membuat kantor imigrasi kelas II non tpi depok senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian, salah satunya dengan cara diterapkannya aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online setra menerapkannya system kuota pada setiap harinya.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik mempunyai indikator nyata, kepercayaan, ketanggapan, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemudahan mengakses komunikasi, dan pemahaman pelanggan. Henrikus Waruwu, Beby Masitho, (2016).

Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.(Gaussian, 2014) Salah satu fungsi kontrol Imigrasi memberikan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan,

dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini peneliti akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Menurut penelitian dari lia marzia dengan adanya fasilitas pelayanan, pelayanan paspor online yang disediakan oleh Direktorat jendral imigrasi melalui wabsite <http://imigrasi.go.id> proses pembuatan paspor saat ini menjadi lebih mudah,murah dan cepat hal ini dikarenakan permohonan paspor dapat mengurusnya sendiri tanpa bantuan dari orang – orang yang sengaja mencari keuntungan sendiri (dalam hal ini calo banyak berkeliaran disekitaran kantor imigrasi ataupun biro jasa). Hal ini merupakan salah satu bentuk nyata dan dampak dari manfaat penerapan teknologi informasi khususnya dibidang pelayanan pablik yang secara langsung dapat dirasakan oleh warga negara republik indonesia.(Terhadap & Dan, 2013)

Pada kenyataanya yang ada pada saat ini masih belum sepenuhnya maksimal terhadap teknologi informasi yang digunakan oleh pelayanan paspor yang dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat yang banyak ditiap bulannya tetapi di kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok tercatat bahwa permohonan paspor dibatasi hanya 180 pemohon setiap harinya, melihat antrian kantor imigrasi kelas II non tpi kota depok semakin siang hari semakin panjang , dan melihat dari banyaknya masyarakat yang masih kurangnya pengetahuan tentang teknologi serta prosedur pendaftaran paspor baru sehingga tidak terlihat efektif yang

mengakibatkan antrian menjadi panjang, membuang waktu dan terjadinya penggunaan calo sehingga mengeluarkan biaya yang tidak seharusnya dikeluarkan oleh masyarakat yang ingin mengurus paspor, dan banyak pemohon paspor yang tidak mengetahui prosedur pendaftarana, kurangnya informasi secara umum mengenai awal pembuatan paspor yang menggunakan sistem online dan kouta pemohon paspor dikantor imigrasikelas II non tpi depok sangatlah terbatas hanya 180 pemohon tiap hari nya, pada saat melakukan pendaftaran akun hanya dipakai sekali dan jika apabila pemohon paspor tidak jadi membuat paspor atau salah pilih dalam memilih hari atau waktu maka pemohon paspor dibatalkan,seharusnya teknologi pelayanan publik memudahkan serta dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor.

Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Kota Depok adalah salah satu (Placeholder) Keimigrasian di kota Depok dengan jelas memiliki suatu peran yang penting. Tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung adalah untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kepala Kantor Wilayah Kementerian hukum dan HAM Jawa Barat di bidang keimigrasian di wilayah kota Depok. Terlebih lagi dalam hal pelayanan kepada masyarakat kepada publik dalam hal pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan seharusnya dengan antrian online yang di terapkan pada tanggal 17 agustus 2017, sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan masalah yang telah di uraikan maka peneliti tertarik ingin mengkaji lebih dalam terkait bidang Pelayanan yang ada pada pembuatan

Paspor sebagai objek penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK (ANTRIAN ONLINE) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK”**

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada

” IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK (ANTRIAN ONLINE) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK”

2. Setelah dipaparkan pada latar belakang masalah maka sub fokus penelitian ini yaitu :

- 1) Administrasi.
- 2) Pelayanan .
- 3) Kebijakan – Kebijakan pembuatan paspor.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah administrasi yang diperlukan dalam Pendaftaran Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok?
2. Bagaimana pelayanan antrian online dikantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok terbatas?
3. Bagaimana kebijakan - kebijakan dalam pembuatan paspor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Administrasi Dalam Pendaftaran Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok.
2. Untuk Mengetahui Pelayanan Antrian Online yang telah diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok.
3. Untuk Mengetahui kebijakan - kebijakan dalam pembuatan paspor yang diterapkan Pada kantor Imigrasi Kelas II Depok.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, sehingga dapat menjadi referensi atau masukan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dalam hal pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas II Depok.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain :

a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat memberikan wawasan yang luas serta ilmu pengetahuan melalui kegiatan penelitian yang dilakukan.
- 2) Dapat memberikan pengalaman terhadap peneliti karena peneliti dapat melakukan secara langsung (praktek) tidak hanya teori saja dalam melakukan kegiatan penelitian ini.

b. Bagi Instansi Terkait

- 1) Dapat menjadi referensi dalam Pelayanan yang baik serta efektif dan efisien.
- 2) Sebagai bahan rekomendasi sehingga dapat ditindaklanjuti oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Depok.

c. Bagi Universitas

Untuk dapat menunjang akreditasi dan sebagai sumber referensi untuk bahan perbandingan dengan penelitian lain, baik penelitian yang sudah ada maupun yang akan dilakukan dan untuk menambah koleksi bahan pustaka bagi mahasiswa UHAMKA pada umumnya serta mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran pada khususnya.

DAFTAR PUSAKA

- Firdausy, A. (2018). *KUALITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square)*. 6, 1–11.
- Gaussian, J. (2014). 1 , 2 , 3 1. *JURNAL PURINA PAKURNIA ARTIGUNA*, 3, 801–810.
- H.A.S, M. (2014). *Manajemen pelayanan umum indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan pengembangan Organisasi Publik*. yogyakarta.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. bandung: alfabeta,cv.
- Sariani, D., Program, D., & Teknik, S. (2016). ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS INFORMASI SECARA MANUAL DAN ONLINE PADA PEMBUATAN PASPOR DIBATAM. *DESI SARIANI, 01*.
- Sugiyono. (2017). *metode penelitian kombinasi* (9th ed.; Sutopo, ed.). bandung: alfabeta,cv.
- Sujarweni, V. W. (2014). *metodologi penelitian: lengkap,praktis dan mudah dipahami*. yogyakarta.
- Terhadap, P. E., & Dan, K. (2013). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PEMBUATAN

PASPOR BARU. *LIA MAZIA*, IX(1), 1–8.

thoha, miftah. (2011). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi* (3rd ed.). kencana prenadamedia group.

dr.siti rochmah (2013).kebijakan pelayanan

