

EFEKTIVITAS *SAME DAY PASSPORT SERVICE* DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNGPINANG

Oleh
Halisa Putri
NIM. 2105020002

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi *Same Day Passport Service* di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Urgensi penelitian didasarkan pada pentingnya percepatan pelayanan paspor bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan mendesak serta sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan layanan *Same Day Passport Service* dalam pembuatan paspor serta mengidentifikasi hambatan yang muncul selama pelaksanaannya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif, melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan ini memiliki tingkat efektivitas yang sangat baik pada lima indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007), meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Layanan terbukti mampu menjangkau kelompok target yang memiliki kebutuhan mendesak, konsisten memenuhi standar waktu pelayanan, serta meningkatkan kepuasan dan citra positif instansi. Hambatan yang ditemukan mencakup kurangnya pemahaman masyarakat terhadap ketentuan layanan, ketergantungan pada sistem teknologi informasi, ketidaksesuaian dokumen pemohon, serta kesalahpahaman mengenai aksesibilitas layanan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun layanan telah efektif, namun diperlukan perbaikan, terutama dalam meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan *Same Day Passport Service* untuk mengoptimalkan pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: *Same Day Passport Service*, efektivitas layanan, pelayanan publik, kualitatif deskriptif, Kantor Imigrasi Tanjungpinang

***EFFECTIVENESS OF SAME DAY PASSPORT SERVICE IN PASSPORT
ISSUANCE AT THE TANJUNGPINANG CLASS I IMMIGRATION OFFICE***

By
Halisa Putri
NIM. 2105020002

ABSTRACT

This research explores the implementation of the Same Day Passport Service at the Class I Immigration Office in Tanjungpinang. The urgency of this research lies in the critical need to accelerate passport issuance for individuals with urgent requirements and to support efforts to enhance the overall quality of public service delivery. The primary objective is to analyze the effectiveness of the Same Day Passport Service in facilitating passport issuance and to identify the challenges encountered during its implementation. This research adopts a qualitative approach using a descriptive method, employing interviews, observations, and documentation to obtain comprehensive and in-depth data. The findings indicate that the service demonstrates a high level of effectiveness across five key indicators of effectiveness proposed by Edy Sutrisno (2007): program comprehension, target accuracy, timeliness, goal attainment, and tangible change. The service effectively reaches target groups with urgent needs, consistently adheres to time standards, and contributes to improved user satisfaction and institutional reputation. Nevertheless, several challenges remain, including limited public understanding of service requirements, dependency on information technology systems, incomplete applicant documentation, and misconceptions regarding service accessibility. These findings suggest that while the service is highly effective, improvements are still required, particularly in enhancing public outreach regarding the procedures and requirements of the Same Day Passport Service in order to further optimize public service outcomes.

Keywords: *Same Day Passport Service, service effectiveness, public service delivery, qualitative descriptive, Tanjungpinang Immigration Office*