

Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi I Tanjungpinang

**Oleh :
NURUL ALFIA
NIM.160563201006**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi permasalahan yang sering terjadi di dalam sektor publik. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang merupakan sebuah instansi pemerintah yang memiliki fungsi memberi pelayanan pembuatan paspor terhadap masyarakat, dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang masih adanya keluhan dari masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap instansi pemerintah yang selaku pembuat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi I Tanjungpinang kepada Pemohon Pembuatan Paspor. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yang melalui observasi dan wawancara, Informan yang diambil adalah beberapa dari Pegawai Kantor Imigrasi dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan petugas sudah bersikap ramah dan cepat tanggap kepada pemohon paspor, nyaman diruang tunggu di Kantor imigrasi masyarakat sudah merasa nyaman. Namun untuk penyelesaian paspor masih tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat dikarenakan kerusakan sistem sehingga akan menggambat dalam proses pelayanan paspor. Pembuatan paspor yang terkendala membuat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat kurang memuaskan dan dalam penelitian untuk lahan parkir yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang lahannya kecil untuk menampung kendaraan para pembuat paspor sehingga mengurangi kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Paspor

***Analysis of Passport Making Services at the Immigration Office I
Tanjungpinang***

**By :
NURUL ALFIA
NIM.160563201006**

ABSTRACT

Service quality is a problem that often occurs in the public sector. The Tanjungpinang Class I Immigration Office is a government agency that has the function of providing passport-making services to the public, in the service of making passports at the Tanjungpinang Class I Immigration Office there are still complaints from people who have not received optimal service in the mass media so that it can create a bad image of the public. government agency as the service provider. This study aims to determine the Passport Making Services provided by the Immigration Office I Tanjungpinang to Applicants for Passport Makers. This research method uses descriptive qualitative research with data collection techniques through observation and interviews. Informants taken are some of the Immigration Office employees and service users. The results showed that the officers were friendly and responsive to passport applicants, the comfort of the waiting room at the immigration office, the community felt comfortable. However, the completion of the passport is still not in accordance with the provisions that have been made due to system damage so that it will hamper the passport service process. The constrained passport making makes the service perceived by the community unsatisfactory and in research for the parking space available at the Tanjungpinang Class I Immigration Office, the land is small to accommodate the vehicles of the passport makers thereby reducing the comfort and satisfaction of the community.

Key Words : Quality, Service, Passport.