

RINGKASAN

ARDIN SHEYLLA YOLANDA. 20105520036. *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.*

di bawah bimbingan: 1. Drs. Hery Basuki, M.M., 2. Drs. Wydha Mustika Maharani, S.AP., M.AP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang mencakup pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata yang berdasarkan dengan pada teori Edy Sutrisno (2007).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis dan menyajikan data yang terkait dengan topik yang telah dipelajari. Sehingga, mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Penulis memilih lokasi penelitian di Desa Srengat Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Yang dimaksud dengan situs penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Lokasi ini dipilih karena sudah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dan beberapa program untuk menunjang efektivitas dalam pelayanan pembuatan paspor yang setiap harinya memiliki jumlah pemohon yang banyak. Instrumen penelitian yang digunakan ada wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari hasil observasi dan analisis, efektivitas dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Peneliti menggunakan teori efektivitas dari Edy Sutrisno (2007) untuk Dari pelayanan tersebut peneliti menggunakan teori Edy Sutrisno (2007) efektivitas pelayanan pembuatan paspor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti: Pemahaman Program, pemohon layanan paspor, pegawai yang menjalankan tugas pada program layanan pembuatan paspor melakukan pelayanan dengan target yang sesuai ketentuan, sehingga pengguna layanan tidak perlu menunggu lama dalam proses pembuatan paspor. Tepat Sasaran, karena kurangnya pegawai ruangan yang harusnya untuk pelayanan prioritas kurang difungsikan, sehingga ruangan tersebut difungsikan pada saat urgentsaja atau ketika ada pemohon yang memiliki keterbatasan dalam berjalan serta tuna netra. Tepat Waktu, pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tercapainya Tujuan, pelayanan yang dijalankan sudah mencapai target yang dimana pemohon paspor merasa terbantu dengan adanya program-program layanan paspor. Perubahan Nyata, pemohon yang hendak membuat paspor ada yang berdomisili luar Kota Blitar, sehingga merasa kurang efektif apabila harus kembali 3 hari setelah proses pembuatan paspor.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Paspor, Imigrasi.

SUMMARY

ARDIN SHEYLLA YOLANDA. 20105520036. *Effectiveness of Public Services in Making Passports at Non-TPI Class II Immigration Blitar.*

Under guidance: 1. Drs. Hery Basuki, M.M., 2. Drs. Wydha Mustika Maharani, S.AP., M.AP.

This study aims to analyze the effectiveness of public services in passport making which includes program understanding, right on target, on time, achievement of goals, and real changes based on the theory of Edy Sutrisno (2007).

This study uses a descriptive qualitative research method, which allows researchers to analyze and present data related to the topic that has been studied. Thus, it makes it easier for the author to conduct research. The author chose the research location in Srengat Village, Srengat District, Blitar Regency. What is meant by the research site is the Blitar Non-TPI Class II Immigration Office. This location was chosen because it has implemented information and communication technology and several programs to support the effectiveness of passport making services which every day has a large number of applicants. The research instruments used are interviews, observations, and documentation.

From the results of observation and analysis, the effectiveness in making passports at the Blitar Non-TPI Class II Immigration Office. The researcher uses the theory of effectiveness from Edy Sutrisno (2007) for From these services, the researcher uses the theory of Edy Sutrisno (2007) the effectiveness of passport making services in providing services to the community, such as: Program Understanding, Based on the results of interviews with passport service applicants, employees who carry out tasks in the passport making service program carry out services with targets in accordance with the provisions, so that service users do not have to wait long in the process passport making. Right on target, because the lack of room employees who should be for priority services is not functioning, so that the room is functioned only at urgent times or when there are applicants who have limitations in walking and are blind. Punctual, employees can complete tasks according to the specified time. Achievement of the Goal, the services carried out have reached the target where passport applicants feel helped by the existence of passport service programs. Real Change, applicants who want to make a passport are domiciled outside Blitar City, so they feel less effective if they have to return 3 days after the passport making process.

Keywords: *effectiveness, public service, passport.*