ABSTRAK

Astri Handayani. NIM.6661081077. Implementasi UUNo. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Paspor). Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I,Maulana Yusuf, S.IP.,M.Si. Pembimbing II,Arenawati, S.Sos.,M.Si.

Kata Kunci : Pelayanan Pembuatan Paspor

Pelayanan publik merupakan salah satu persoalan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi, karena pelaksanaannya merupakan cerminan kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon patut dikaji karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan paspor menurut DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI NOMOR: IMI – 891. GR. 01. 01 TAHUN 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia, dengan cara mengklarifikasi, menggambarkan dan menganalisis suatu bentuk pelayanan publik khususnya dalam bidang pelayanan pembuatan paspor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan publik yang dikembangkan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maka dalam pemilihan informan peneliti menggunakan *puposive*,sedangkan yang menjadi instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri. Teknik yang digunakan oleh peneliti yaitu pengumpulan data, diantaranya : wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon belum optimal karena masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya etika pegawai pemberi pelayanan masih kurang ramah, biaya yang dibebankan tidak normal, keterlambatan penyelesaian pembuatan paspor masih sering menjadi kendala dan kesesuaian pelayanan dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan mengatakan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan mereka dalam menerima pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon. Oleh sebab itu optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

ABSTRACT

Astri Handayani. NIM.6661081077. Services in making a Passport at the Immigration Office Class II Cilegon. Public Administration Department. Faculty of Social and Political Sciences. University of Sultan Ageng Tirtayasa. Advisor I, Maulana Yusuf, S.IP.,M.Si. Advisor II, Arenawati, S.Sos.,M.Si.

Keyword : *Services, Passport*

Public service is one of the actual problems in the study of bureaucracy enough, because implementation is a reflection of the performance of the bureaucracy in general. Services in making a Passport at the Immigration Office class II Cilegon worth studied because researchers want to find out how the passport services according by of the DIRECTOR GENERAL of IMMIGRATION number: IMI-891. GR. 01. 01 of 2008 About Standard Operating Procedure for Issuance System of the Republic of Indonesia trip by doing clarify, describe and analyse the public services of the services in making a passport. The theory that has been using is model by of public services according to Fitzsimmons and Fitzimmons. The metode that has been using is Descriptive metode with qualitative. Therefore, in choosing the sources the resercher uses puposive, the main instrument of the research is the resercher itself. The technique thas is using by the researcher is collecting the data; interview, observe, and documentation. The research claims that the current metode is not optimal yet becase there are still some shortages from the Immigration Office class II in Cilegon. There are many complains about the Immgration services such as the immigration officers are not polite to the customers, the unreliable cost, late in finishing the passport and the suitability of the service with what is needed by the customer not comply with said what they expect, giving rise to dissatisfaction in receiving services at the Immigration Office class II Cilegon. Therefore, optimization of the public services efficiently and effectively became a major concern of local government in order to present the public service for the public good.