

ABSTRAK

Muh. Fahrul Rahman, Nurbiah Tahir, Nur Khaerah. 2024. Efektivitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas tersebut. Dengan memfokuskan pada pertanyaan penelitian utama, yakni (1) Bagaimana efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar? dan (2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada efektivitas pelayanan pengurusan paspor?. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dengan aparatur pelayanan paspor di Kantor Imigrasi dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, data sekunder juga dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dokumentasi yang terkait dengan kebijakan pelayanan publik dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Makassar, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan tersebut. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan layanan publik di bidang keimigrasian, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam undang-undang dan kebijakan yang berlaku. Penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 2 bulan setelah seminar proposal, dengan lokasi penelitian yang ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur dalam kebijakan nasional, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik di bidang keimigrasian.

Kata Kunci : Efektivitas pelayanan, Pelayanan paspor, Kantor imigrasi.