

ABSTRAK

ULFI TANTRI WAHID, 2017 *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.* (dibimbing oleh Ruskin Azikin dan Adnan Ma'ruf).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan dan Faktor pendukung dan penghambat dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 orang. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa observasi dan wawancara dengan metode tanya jawab atau percakapan dengan para informan untuk memperoleh data baik dengan menggunakan daftar pertanyaan atau percakapan bebas yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum tercapai secara maksimal hal ini dilihat dari aspek *Empathy* (perhatian) dimana masih ada oknum petugas yang bertindak secara tidak adil dalam proses pelayanan, dilihat dari aspek lain seperti *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan) sudah tercapai secara maksimal. Faktor pendukung adalah fasilitas sarana prasarana dan faktor penghambat adalah kurangnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Pengurusan Paspor*