

INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan tentang profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dan kualitas pelayanan serta standar operasional prosedur yang digunakan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Di dalamnya, membahas tentang peran aparatur sipil negara yang melayani masyarakat dalam pembuatan paspor yang berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Studi kasus ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data tersebut adalah studi lapangan, observasi dan wawancara staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Studi lapangan yang dilakukan dalam mengumpulkan data dilakukan melalui program magang selama periode April sampai Juni 2018 di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, yaitu dengan melakukan observasi pada penempatan di bagian yang sesuai dengan judul topik. Tugas akhir ini juga menggunakan metode studi pustaka dari sumber-sumber terkait seperti buku elektronik serta jurnal dan sumber internet lainnya yang sesuai dengan isi topik. Semua data diklasifikasikan berdasarkan tujuan penelitian dan disajikan dalam bentuk gambar, serta tabel untuk menjawab tujuan penelitian serta memaparkan implementasi pelayanan masyarakat dalam pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Menurut hasil metode olah data dan metode penyajian data dijelaskan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta memiliki 5 divisi yang menyediakan fasilitas untuk mendukung layanan kepada publik. Berdasarkan hasil implementasi dan standar operasional prosedur pelayanan dalam pembuatan paspor, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta memiliki standar implementasi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah diimplementasikan oleh divisi lintas batas Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta yaitu untuk memenuhi kebutuhan keimigrasian seperti pembuatan paspor, perpanjangan paspor, persyaratan pembuatan paspor dan informasi keimigrasian lainnya kepada masyarakat serta sebagai sarana kritik dan saran masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

Kata Kunci: Pelayanan masyarakat, Paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, Tata kelola pemerintahan yang baik.

ABSTRACT

This final paper aims to explain the profile of Immigration Office Class I Yogyakarta and the implementation of service and standard operating procedures used at Immigration Office Class I Yogyakarta. It discusses the role government employees that serves the public in passport making based on the principles of good governance. This case study uses several data collection methods. The data collection methods are field studies, observations and interviews of Immigration Office Class I Yogyakarta staff. Field studies conducted in collecting data were carried out through an internship program during the period April to June 2018 at Immigration Office Class I Yogyakarta, namely by observing the placement in the section in accordance with the topic title. This final paper also uses literature study methods from related sources such as electronic books and journals and other internet sources that are relevant to the topic content. All data are classified according to research objectives and are presented in the form of figures and tables to answer the research objectives and explain the implementation of public services in passport making at Immigration Office Class I Yogyakarta.

According to the results of the data processing method and the method of data presentation it is explained that Immigration Office Class I Yogyakarta has 5 divisions that provide facilities to support services to the public. Based on the results of the implementation and standard operational procedure in making a passport, it can be concluded that the Immigration Office Class I Yogyakarta has good implementation standards for the public. The principles of good governance have been implemented by the traffic division of the Immigration Office Class I Yogyakarta which is to fulfill immigration needs such as passport making, extending passports, passport making requirements and other immigration information to the public and as a means of criticism and public advice to Immigration Office Class I Yogyakarta.

Keywords: Public service, Passport, Immigration Office Class 1 Yogyakarta, Good governance