

Desain Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan

Studi kasus : Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

B. Abstraksi

Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta merupakan kepanjangan tangan dari Departemen Hukum dan HAM RI yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik dibidang keimigrasian. Dengan peran yang penting ini diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta mampu melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelayanan masyarakat. Oleh karenanya terdapat tuntutan dalam peningkatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui desain reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan dengan ditinjau dari teori-teori pelayanan publik dan reformasi birokrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumen yang terkait.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam memberikan dokumen keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta adil, konsisten, tidak diskriminatif, dan tidak bias gender, serta memperhatikan terlaksananya penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan hak asasi manusia. Karena masyarakat mempunyai hak untuk dilayani. Namun, terdapat juga faktor penghambat yang tidak sesuai dengan kondisi saat ini, seperti sempitnya ruang tunggu dan kurangnya sumber daya manusia. Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kemasyarakat. Perbaikan sarana prasarana dan penambahan sumber daya manusia agar mencukupi kebutuhan masyarakat dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Imigrasi dan masyarakat

Design of Bureaucratic Reform to Improve Services (Case Study: Immigration Office Class 1 Yogyakarta)

B. Abstract

Immigration Office Class I of Yogyakarta as the Immigration Office as the representative of the Ministry of Law and Human Rights in the field of immigration has an important role in providing public services immigration documents. With the important role as it is it would be expected to carry out their duties as a public service. Therefore there is a demand in the improvement of services to meet the needs of the community.

The purpose of this study was to determine the design of bureaucratic reform in terms of service improvement with theories of public services and reform of bureaucratic. The method used in this study was qualitative research method with a case study approach. In the data collection, the researcher used the method of observation, interviews and documentation related to it.

The results of this study indicate that in providing immigration documents, immigration offices of Yogyakarta class I must be fair, consistent, non-discriminatory, and no gender bias, and with regard to the implementation of respect, fulfillment, and protection of human rights. Because public has the right to be served. However, there are also factors that are not under suitable conditions, such as the narrowness of the waiting room and the lack of human resources. Immigration Office Class I of Yogyakarta is expected to provide maximum service to the society. Improvements of infrastructure and additional human resources have been conducted in order to fit the needs of the community and facilitate service to the public.

Key words: Public Service, Bureaucratic Reform, immigration and Community