

RINGKASAN

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai macam langkah diambil oleh organisasi publik sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu langkah yang diambil Ditjen Imigrasi untuk menjawab tantangan ini adalah dengan mengeluarkan kebijakan layanan percepatan paspor jadi pada hari yang sama. Kebijakan ini diimplementasikan oleh kantor – kantor imigrasi di seluruh Indonesia atas dasar Surat Edaran Ditjen Imigrasi Nomor : IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019. Penelitian ini mengkaji kualitas layanan pada pelaksanaan kebijakan layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap dan memberikan gambaran mengenai pelayanan percepatan paspor di keimigrasian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua orang mau menggunakan layanan percepatan ini dan pengguna layanan percepatan tidak semua paham akan urgensi adanya layanan ini. Namun, kebijakan layanan percepatan dapat berjalan secara efektif dan masyarakat merasakan manfaat nyata dari pelayanan percepatan paspor ini.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas layanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap sudah sangat baik. Pelaksanaan pada proses pelayanan percepatan paspor sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian pada proses pelayanan terkadang ditemukan beberapa kendala seperti kendala kesisteman dan ketidakjelasan tujuan dari pengguna layanan percepatan paspor. Implikasi dari penelitian ini diantaranya secara teoritis hasil pada penelitian ini dapat memberikan data valid berdasarkan data di lapangan untuk menguji aspek kualitas pelayanan *Teori Levine* dan membantu mengidentifikasi hal – hal yang masih memerlukan perbaikan pada layanan percepatan paspor.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Layanan Percepatan Paspor

SUMMARY

The quality of public services is one of the main focuses in the implementation of public services. Various steps are taken by public organizations as an effort to improve the quality of service. One of the steps taken by the Directorate of Immigration to answer this challenge is to issue a policy of sameday passport service. This policy is implemented by migration offices throughout Indonesia on the basis of the Circular of the Directorate of Immigration Number : IMI-1635.GR.01.01 of 2019. This study examines the quality of service in the implementation of the sameday passport service policy at the Class I TPI Cilacap Immigration Office and provides an overview of the passport acceleration service at the immigration office.

This study uses a qualitative method by using data collection methods through interviews, observation, and documentation. The findings in this study indicate that not everyone wants to use this sameday passport service and not all users of the sameday passport service understand the urgency of this service. However, the sameday passport service policy can run effectively and the public feels the real benefits of this sameday passport service.

The conclusion of this study is that the quality of sameday passport service at the Class 1 TPI Cilacap Immigration Office is very good. The implementation of the sameday passport service process is in accordance with existing procedures. Then in the service process, sometimes several obstacles are found such as systematic obstacles and unclear goals from users of passport acceleration services. The implications of this study include theoretically the results of this study can provide valid data based on field data to test aspects of the quality of Levine's Theory of service and help identify things that still need improvement in sameday passport services.

Keywords : Public Services, Quality of Service, Sameday Passport Service