YAYASAN RAJA ALI HAJI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING

SKRIPSI

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU

Diajukan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

Oleh:
NURUL HIDAYAT
NIM.1463201007

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018

ABSTRAK

*Pelayanan pembuatan paspor merupakan suatu bentuk dari pelayanan publik dibawah Kementrian Hukum dan HAM RI. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwewenang dari suatu negara yang berlaku sebagai surat izin untuk melakukan perjalanan antar negara. Kemudian mengikuti prosedur pembuatan paspor yang dipandu oleh petugas Imigrasi. Dalam hal pembuatan paspor seringkali terjadi ketimpangan pelayanan antara standar operasional prosedur (SOP) dengan proses di lapangan. baik berupa keluhan maupun ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan. Seperti yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: **1)** Bagaimanakah standar pelayanan publik dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru? **2)** Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan publik dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru? Penelitian ini bersifat deskriptis kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: **1)** Pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan harus ditingkatkan, karena masih terdapat paspor yang belum terselesaikan tepat waktu berdasarkan SOP yang telah ditetapkan, dan kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam bertugas. **2)** Kendala yang ditemui dalam pembuatan paspor yakni terdapatnya kerusakan jaringan dan prasarana yang tersedia masih kurang cukup memadai.*

Kata Kunci : Standar Pelayanan publik, Imigrasi, Paspor