

SINOPSIS

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani serta menyediakan segala kepentingan masyarakat secara umum dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Standarisasi pelayanan publik diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, saran dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pelaksana. Urgensi pada penelitian ini adalah karena melihat fenomena yang terjadi di lingkungan Kantor Imigrasi yaitu kepengurusan paspor yang lamban dan kurang efisien sehingga pemerintah melakukan sebuah inovasi pelayanan paspor secara online maka dari itu penulis mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Secara Online di Unit Layanan Paspor Bantul”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas paspor online sebagai inovasi pelayanan baru dan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada di unit layanan paspor Bantul. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode campuran/kombinasi (*mixed methodology*). Penelitian *mixed method* dengan teknik pengumpulan data wawancara dan kuisioner.

Analisis pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa efektivitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul. Hal ini menunjukkan bahwa data hampir diatas rata-rata yaitu 50%, dari presentase atau angka tersebut maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori yang dimuat dalam dimensi dan pertanyaan menyatakan bahwa tanggapan responden yaitu pengguna layanan paspor online di kantor imigrasi unit layanan paspor Bantul sangat puas dengan layanan paspor online tersebut.

Saran yang diberikan kepada penyedia layanan dalam hal ini Direktorat Jendral Imigrasi sebagai pemberi keputusan dan kebijakan yang diterapkan tentang penyelenggaraan pelayanan paspor online adalah agar memperbaiki serta mengevaluasi kekurangan sistem informasi keimigrasian Unit Layanan Paspor Bantul sebagai petugas yang terjun dilapangan untuk lebih cepat tanggap dan tegas dalam melakukan pelayanan agar tujuan pelayanan ideal dapat tercapai.