

SINOPSIS

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi titik berat bagi pemerintah. Kebutuhan masyarakat akan paspor meningkat seiring dengan arus globalisasi yang tinggi. Permasalahan yang muncul di masyarakat meliputi penumpukan kuota pendaftar, masyarakat mengajukan antrean di dua kantor imigrasi dan adanya jasa calo ataupun pihak ketiga dalam antrian pembuatan paspor membuat Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM melakukan inovasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online. Teknologi informasi yang semakin canggih menjadi salah satu aspek untuk menunjang pelayanan yang baik guna memudahkan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, studi kepustakaan dan pencatatan dokumen terkait antrian permohonan paspor secara online. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Gibson dengan enam indikator efektivitas meliputi produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan dan kepuasan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengolahan IKM pada bulan Agustus sampai dengan bulan November 2017, tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan mutu pelayanan dengan kinerja “sangat baik”. Namun pada bulan Desember 2017 tingkat kepuasan mengalami penurunan menjadi “baik”. Hal tersebut dikarenakan pada beberapa unsur pelayanan seperti waktu pelayanan dan maklumat pelayanan mendapatkan jumlah nilai yang sedikit diantara unsur pelayanan lainnya. Sedangkan hasil rekapitulasi pengolahan IKM pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2018, tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai “baik”. Namun pada bulan berikutnya yakni bulan Juni sampai dengan bulan September dan November tingkat kepuasan meningkat menjadi “sangat baik”. Meskipun mengalami penurunan pada bulan Oktober dengan mutu pelayanan yang mendapatkan nilai “baik”.

Analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tahun 2017 sampai dengan 2018 menunjukkan hasil yang signifikan. Dengan kata lain, masyarakat pengguna layanan paspor online sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun perlu adanya peningkatan kualitas pada beberapa unsur pelayanan. Saran dari peneliti kepada penyedia layanan adalah dalam hal sumber daya manusia perlu melakukan kinerja secara berkala dan meningkatkan kualitas sistem pada website maupun aplikasi agar masyarakat semakin mudah dalam mengaksesnya. Sehingga tujuan pelayanan yang ideal dapat tercapai.

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Paspor