

SKRIPSI
PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PADANG

Oleh :

BRYAN ACHMAD EFFINDRI

1510112022

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

(PK VII)



Pembimbing :

Hj. Sri Arnetti, S.H., M.H

Hj. Hendria Fithrina, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019

PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PADANG

(Bryan Achmad Effindri, 1510112022, Fakultas Hukum, 2019, 70 halaman)

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Kelas I Padang sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) merupakan perwujudan dari bentuk instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang keimigrasian berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Pelayanan publik dalam pembuatan paspor merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi kepada masyarakat. Pelayanan tersebut harus berdasarkan dengan asas, prinsip dan standar pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang adanya pengaduan dan keluhan terkait pelayanan yang telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan. Seperti kejelasan alur prosedur dan persyaratan dokumen-dokumen yang harus di lengkapi pemohon, antrian yang lama dan panjang serta sistem jaringan yang terganggu. Masyarakat dalam mengajukan permohonan pembuatan paspor merasa kesulitan dengan hal ini. Dalam penelitian ini, rumusan masalahnya adalah 1) pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang, 2) kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor serta upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dalam pembuatan paspor dan kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Padang serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis (empiris). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data diperoleh dengan cara studi dokumen dan wawancara pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Padang dan masyarakat yang mengajukan permohonan paspor yang mengetahui dan memahami permasalahan yang akan penulis tulis. Dari hasil penelitian diketahui bahwa, pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Paspor, Kantor Imigrasi.