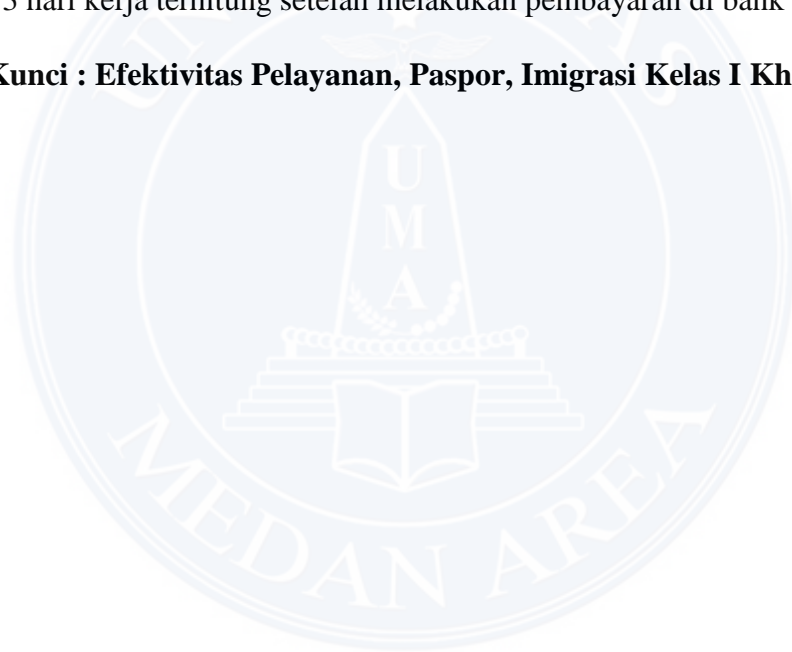


ABSTRAK

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang diambil secara *accidental* (kebetulan) dalam kurun waktu 10 hari kerja. Hasil penelitian bahwa pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Efektif hal ini karena petugas tanggap dalam menindaklanjuti keluhan pemohon, tidak ada petugas yang menerima imbalan dari masyarakat pada proses pengurusan paspor dan terlaksananya sistem pelayanan paspor terpadu (*One Stop Service*) pemohon dapat menyelesaikan permohonan paspor satu hari dengan syarat berkas yang lengkap mulai dari alur permohonan, foto, wawancara, sidik jari dan penyerahan slip pembayaran serta pengambilan paspor 3 hari kerja terhitung setelah melakukan pembayaran di bank BNI.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Paspor, Imigrasi Kelas I Khusus Medan



ABSTRACT

The Government as a service provider (provider) for the Community claimed to provide a quality service because one of the functions of a Government that is increasingly highlighted a society was organized by the public service agency – government agency who organized a public service. The purpose of this research is to know the effectiveness of the public services at the Immigration Office I A Class Medan. This research method is a method of quantitative deskriptif. The sample in this study 50 people taken in accidental (incidentally) within 10 working days. Passport service research that results in the class I Special Immigration Office Effective Field this because the officer responds in following up on the complaint of the applicant, no officer who receives remuneration from the public on the process management of the implementation of the passport and passport integrated service system (One Stop Service) applicants can complete the application for a passport a day provided a complete file starting from the Groove application, photos, interview fingerprint, and the submission of a payment slip as well as retrieval of passport 3 working days commencing after making payment at bank BNI.

Key Words: *Effectiveness Of Service, Passport, Immigration Class I Special Terrain*

