

RINGKASAN

“Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan Paspor di Unit Kantor Keimigrasian (UKK) Kota Probolinggo”

Kurangnya pengetahuan di bidang teknologi dan kesenjangan digital pada masyarakat mengakibatkan masih adanya masyarakat yang datang secara langsung untuk melakukan pengisian aplikasi pembuatan paspor dengan bantuan petugas pada kantor Imigrasi. Petugas harus memberikan pelayanan yang baik dan memiliki kemampuan yang baik dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Karena kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui kinerja operasional sistem pelayanan pembuatan paspor di Unit Kerja Keimigrasian Kota Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan lokasi penelitian di Unit Kerja Keimigrasian Kota Probolinggo. Dengan jumlah informan yaitu 100 orang. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi lapang, dan studi dokumentasi. Pengolahan data menggunakan metode analisis interaktif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelayanan publik, Pembuatan paspor