

PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TERNATE TAHUN 2017

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis dengan berlatar belakang Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Ternate tahun 2017, bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk Prosedur pelayanan pembuatan Paspor, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Ternate selama tahun 2017. metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, studi pustaka dan wawancara. Adapun teori yang di gunakan yaitu : teori prosedur, teori pelayanan publik dan teori paspor untuk menganalisis Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Ternate tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas pokok Direktorat Jendral Imigrasi adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan standarisasi teknis di bidang keimigrasian sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan,

Kata Kunci: *Imigrasi, Pelayanan publik, Paspor imigrasi*

ABSTRACT

This research was written with the background of the procedure for making passports at the Ternate class 1st Immigration Office in 2017, aims to describe and analyze the form of passport-making service procedures and standar (SOP) passport making services at the Ternate Immigration Office during 2017. The method used in the research is a qualitative method using data collection techniques observing, documentation, literature study and interviews as for the theory used, namely : procedural theory, public service theory and passport theory to analyze the procedure for passport making services at the Ternate 1st Class Immigration Office in 2017. The results of the study show than the main task of the Directorate General of immigration is to decide and implement a technical standardization policy in the field of immigration in accordance with established regulation.

Keywords : *immigration, public service, immigration passport*