

## ABSTRAK

**Ghea Marischa:** Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. **Skripsi. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unuversitas Tanjungpura Pontianak.2015.**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini digunakan karena dapat memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Penelitian tersebut diarahkan untuk menemukan gejala-gejala secara sistematis serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Aktivitas analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Subjek penelitian pegawai bagian informasi dan komunikasi, pemohon yang mengurus sendiri pembuatan paspor dan pemohon yang menggunakan biro jasa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak dilihat dari 5 aspek yang dapat menilai suatu kualitas pelayanan yaitu fasilitas fisik kurang,keandalan cukup baik,daya tanggap cukup baik, jaminan/kepastian cukup baik, dan perhatian kurang baik, secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pontianak adalah cukup memuaskan. Rekomendasinya adalah diharap kepada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga diharapkan mampu bekerja secara efektif dan lebih baik, menambah sumber daya manusia yang kompeten, harus tanggap dengan keluhan masyarakat dan memberikan himbauan kepada petugas tata cara pelayanan publik yang baik, ramah dan sopan.

Kata Kunci: Paspor, Kualitas Pelayanan, pelayanan publik.