

## ABSTRACT

FADHIL, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University, 2021, Effectiveness of Passport Making and Renewal Services through the "Eazy Passport" Program in the Pandemic Period at the Immigration Office Class I Non-TPI Bogor, Advisor I : Drs. Muhamad YGG Seran, M.Sc., Advisor II : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Sc.

By looking at the use of technological advances in public services, especially passport services, public services, especially Immigration, have begun to use this technology so that it is easier for the community to take care of their affairs, especially in this Covid 19 pandemic season which requires everyone to be expected to maintain physical distance. During the current Covid-19 pandemic, the Immigration Office Class I Non-TPI Bogor also provides passport making and renewal services which are carried out by picking up the ball, which is named Eazy Passport; with this service, it is easier for the public to extend or make passports, without having to go to the Immigration. The Directorate General of Immigration initiates the Easy Passport program to continue providing the best service for people who want to make passports during the Covid-19 pandemic. Eazy Passport services can be submitted collectively for offices, government agencies, housing complexes, and the general public.

The purpose of this research is to find out the effectiveness of the implementation of the "Easy Passport" system at the Immigration Office Class I Non-TPI Bogor, and hopefully, the results of this research can be used as a source of information, especially for people who will make or renew passports.

The theory According to Budiani in Pratiwi and Nurcahyanto (2017: 3) measure the effectiveness of the program by using the following variables: Accuracy of Program Targets, Program Socialization, Program Objectives, Program Monitoring.

The method used by the author in conducting this research is using descriptive quantitative research methods. This method is called the quantitative method because the data in this study are numbers and analysis using statistics.

The four dimensions above include the accuracy of program targets, program socialization, program objectives, and program monitoring. Thus the four dimensions above can help measure the Effectiveness of Passport Making and Renewal Services through the "Eazy Passport" Program in the Pandemic Period at the Immigration Office Class I Non-TPI Bogor, which is being implemented and is running very well, as for the total value of the four dimensions has an average final score of 4.51 with the criteria of "Very Good."

Keywords: Eazy Passport, Effectiveness, Passport, Public Service.



## ***ABSTRAK***

FADHIL, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, 2021, Efektivitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan Paspor melalui Program “Eazy Passport” di Masa Pandemi pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor, Pembimbing I : Drs. Muhamad.Y.G.G. Seran, M.Si., Pembimbing II : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Dengan melihat pemanfaatan kemajuan teknologi dalam pelayanan publik khususnya pelayanan paspor, pelayanan publik pun khususnya pihak Imigrasi mulai memanfaatkan teknologi tersebut agar masyarakat lebih di mudahkan untuk mengurus urusannya, apalagi di musim pandemi Covid 19 ini yang mengharuskan semua orang diharapkan untuk menjaga jarak fisik. Dimasa pandemi Covid-19 saat ini, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor juga mengadakan pelayanan pembuatan maupun perpanjangan paspor yang dilakukan dengan cara jemput bola, yang diberi nama Eazy Passport, dengan layanan ini masyarakat dimudahkan untuk perpanjang maupun pembuatan paspor, tanpa harus ke kantor imigrasi. Program Easy Passport ini adalah program pelayanan yang digagas Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka tetap memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat yang ingin membuat paspor di tengah pandemi Covid-19. Layanan Eazy Passport bisa diajukan secara kolektif untuk perkantoran, instansi pemerintah, kompleks perumahan, dan masyarakat umum.

Tujuan daripada penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas daripada pelaksanaan sistem Easy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor, dan semoga hasil dari pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi khususnya bagi masyarakat yang akan melakukan pembuatan atau perpanjangan paspor.

Teori Menurut Budiani dalam Pratiwi dan Nurcahyanto (2017: 3) untuk mengukur efektivitas program dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program.

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode ini di sebut metode kuantitatif karena data dalam penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Berdasarkan keempat dimensi diatas yang meliputi, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Dengan demikian keempat dimensi diatas tersebut dapat membantu mengukur Efektivitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan Paspor melalui Program “Eazy Passport” di Masa Pandemi pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor yang sedang dilaksanakan dan sedang berjalan dengan sangat baik, adapun total nilai dari keempat dimensi tersebut mempunyai nilai akhir rata-rata 4,51 dengan kriteria “Sangat Baik”.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Paspor, Eazy Pasport