

## Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Paspor Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan = Analysis of the Quality of Online Passport Registration Services at the Immigration Office Class I Special South Jakarta

Melani Khairunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514844&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) merupakan inovasi pelayanan keimigrasian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mengatasi permasalahan layanan paspor di Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan paspor di Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran paspor online oleh pengelola dan pengguna di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan dengan menggunakan metode survei dan wawancara mendalam. Penelitian ini menggunakan penggabungan antara model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean dan COBIT 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa APAPO mendapatkan hasil yang positif pada indikator model kesuksesan sistem walaupun terdapat kendala saat aplikasi digunakan. Sementara itu, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan telah berhasil memenuhi semua indikator dalam tata kelola pelayanan paspor yang baik dan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dengan terus melakukan beberapa inovasi layanan paspor, terbukti dengan diraihnya predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dari Kemenpan RB. Maka, dilihat dari semua indikator yang terpenuhi dan kemampuan Kantor Imigrasi Jakarta Selatan dalam mengatasi hambatan-hambatan, dapat disimpulkan bahwa hal-hal tersebut dapat membuat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan memiliki pelayanan yang berkualitas baik sehingga dapat menjadi percontohan bagi kantor imigrasi lainnya.

.....The Online Passport Queue Registration Application is an immigration service innovation carried out by the Directorate General of Immigration to address passport service problems in Indonesia. The South Jakarta Immigration Office is a Technical Implementation Unit of the Directorate General of Immigration whose task is to carry out excellent passport services in South Jakarta. This study aims to analyze the quality of online passport registration services by managers and users at the South Jakarta Immigration Office using quantitative method through questionnaires and qualitative method through in-depth interviews. This study utilizes a combination of DeLone & McLean's information system success theory and COBIT 4.1. The result showed that the application had positive results in DeLone & McLean's theory even though there were major obstacles. Meanwhile, the South Jakarta Immigration Office has succeeded in fulfilling all indicators in COBIT 4.1, overcome the obstacles by doing several passport service innovations, as evidenced by the achievement of the title of Clean and Serving Bureaucratic Area from the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reforms. It can be concluded that the efforts can improve South Jakarta Immigration Office's service have that could become a model for other immigration offices in Indonesia.