

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Timur = Quality of Public Services in Making Online Passports at the Special Class I Immigration Office in East Jakarta

Shavia Dian Nabila, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500169&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelaksanaan antrian pendaftaran pembuatan paspor secara online merupakan salah satu program keimigrasian yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Hal ini yang mendorong dilakukannya penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan paspor secara online di kantor imigrasi kelas I khusus Jakarta Timur dengan merujuk teori model Egovqual Papadomichelakki & Mentzas (2012). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan data dilakukan dengan kuisisioner, wawancara mendalam, observasi langsung serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Timur mendapat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil olah data terhadap kuisisioner yang menunjukkan dimensi trust mendapatkan penilaian paling tinggi pada indikator Tr1 yaitu password dan id pemohon terakuisis dengan baik oleh sistem dalam website, sedangkan dimensi reliability mendapatkan penilaian paling rendah pada indikator R12 yaitu website dapat digunakan kapanpun atau online 24 jam.

.....The implementation of the online passport registration queue is one of the immigration programs carried out by the government. This is in accordance with the Regulation of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Number 8 of 2014 concerning Ordinary Passports and Travel Letters Like Passports. This is what prompted this study which aims to analyze the quality and factors that influence online passport making services at the Class I immigration office specifically in East Jakarta by referring to the theory of the Egovqual Papadomichelakki & Mentzas (2012) model. The research approach used is a quantitative approach, data collection techniques are carried out by questionnaires, in-depth interviews, direct observation and literature study. The results showed that the quality of service in making passports online at the Class I Immigration Office for East Jakarta received high trust from the public. This is indicated by the results of data processing on the questionnaire which shows the trust dimension gets the highest rating on the Tr1 indicator, namely the password and applicant id are well acquired. by the system on the website, while the reliability dimension gets the lowest rating on the R12 indicator, namely the website can be used anytime or online 24 hours.