

## Analisis Kualitas Pelayanan E-Government pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi I Jakarta Pusat = Analysis of E-Government Service Quality on the M-Passport Application at Class I Immigration Office in Central Jakarta

Hanifah Shafaira Putri Indrawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517689&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan cerminan hubungan dan interaksi antara negara dan warga negara. Masyarakat saat ini tengah menuntut pelayanan publik yang dapat memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau. Salah satu upaya dalam mencapai pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat adalah dengan menerapkan electronic government atau E-Government. Berdasarkan evaluasi dari keluhan masyarakat dan tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik agar pembuatan paspor lebih efisien, Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan inovasi dalam memberikan pelayanan antrean permohonan paspor melalui peluncuran aplikasi baru yang diberi nama Mobile Paspor atau M-Paspor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan E-Government dalam Permohonan Paspor Online melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat. Untuk menganalisis kualitas pelayanan E-Government digunakan model pengukuran E-Government Quality atau E-GovQual yang terdiri dari empat dimensi, yaitu Efficiency (Efisiensi), Reliability (Keandalan), Trust (Kepercayaan), dan Citizen Support (Dukungan bagi Masyarakat). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode campuran yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 102 responden yang telah memenuhi kriteria yang ditentukan dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menemukan bahwa Kualitas Pelayanan E-Government pada permohonan paspor melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dilihat dari empat dimensi yaitu dimensi efficiency, trust, reliability, dan citizen support masuk ke dalam kategori baik.

.....Public service is a reflection of the relationship and interaction between the state and citizens. The demand of public services that are able to meet the interests of the wider community, reliable and trustworthy, and accessible are increasing in the recent year. One of the efforts to achieve public services in accordance with the needs and expectations of the community is to implement electronic government or E-Government. Based on an evaluation of public complaints and demands from the public for improved public services in order to make passports more efficient, the Directorate General of Immigration issued an innovation in providing queuing services for passports through the launch of a new application called Mobile Passport or M-Paspor. This study aims to analyze the quality of E-Government services in Online Passport Applications through M-Passports at the Class I Immigration Office in Central Jakarta. To analyze the quality of E-Government services, the E-Government Quality or E-GovQual measurement model is used which consists of four dimensions, Efficiency, Reliability, Trust, and Citizen Support. This study used a quantitative approach with mixed methods which was carried out by distributing questionnaires to 102 respondents who had met the specified criteria and in-depth interviews. The results of the study found that the Quality of E-Government Services on passport applications via M-Paspor at the Class I Immigration Office in Central Jakarta in the good category. This can be seen from the four dimensions, the dimensions of efficiency, trust, reliability, and citizen support which appertain to the good category.