

RINGKASAN

Pelayanan paspor dengan sistem *online* merupakan respon dari Direktorat Jenderal Imigrasi dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, dimana digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan yang mendesak. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur telah menerapkan sistem ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat pada proses pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan mengenai pembuatan paspor dengan sistem *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti mendasarkan informen pada penelitian ini menggunakan masyarakat yang mendapat atau menerima pelayanan terkait pembuatan paspor dan juga petugas Kantor Imigrasi Jakarta Timur sebagai penyelenggara pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah analisis data menggunakan teori menurut Levine yang terdiri dari tiga indikator yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Pada penelitian ini uji validitas menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Sistem *Online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur memperoleh hasil penerapan sistem online dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan menurut Levine. Hal ini tercermin dari kepuasan masyarakat yang tinggi, efisiensi waktu, dan peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Paspor, Kualitas Pelayanan

SUMMARY

Passport services with online systems are the response of the immigration directorate general in the age of globalization and the rapid development of information technology, where digital service is one of the most urgent needs. The Immigration Office Class I TPI East Jakarta has implemented this system in order to improve the quality of service to the community and provide convenience for the community in the service process. The purpose of the research is to describe the production of passports online at the east Jakarta immigration office in improving the quality of public service.

The study uses descriptive qualitative research methods. The researcher selects informants from the public who have used or received passport-related services and from staff at the Immigration Office Class I TPI East Jakarta as service providers. Data collection techniques used in this research include interviews, observations, and documentation. The focus of the research is the analysis of data using Levine's theory, which consists of three indicators: responsiveness, responsibility, and accountability. For validity testing, the study uses source triangulation techniques.

The results of this research conclude that the quality of online passport services at the Class I TPI East Jakarta Immigration Office has fulfilled the service quality dimensions outlined by Levine. This is reflected in high public satisfaction, time efficiency, and increased trust in public services.

Keywords: *Public Services, Passport, Service Quality*