

ABSTRAK

Diterapkannya pelayanan antrian paspor secara online melalui aplikasi APAPO diharapkan memberikan sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut bisa berjalan efektif. Namun nyatanya masih ditemukan permasalahan yang terjadi dalam penggunaannya seperti kuota antrian yang selalu penuh dan terbatasnya kuota permohonan paspor yang mengakibatkan aplikasi sering mengalami eror serta sulitnya mengakses aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan paspor melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan apakah layanan antrian paspor melalui aplikasi APAPO tersebut berdampak pada kualitas layanan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Gibson yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Kemudian untuk melihat dampaknya terhadap kualitas layanan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *empathy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi APAPO sudah cukup efektif dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik dan dijalankan dengan maksimal dengan kepastian layanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi kepada para pemohon paspor.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Paspor Online

ABSTRACT

The application of the online passport queue service through the APAPO application is expected to provide an innovation in meeting the needs of the community in increasing the acceleration of public services supported by sophisticated information technology so that the application can run effectively. However, in fact, there are still problems that occur in its use, such as the queue quota which is always full and the limited quota for passport applications, which causes applications to experience errors and difficulties in accessing the APAPO application. This study aims to determine the effectiveness of passport-making services through the Online Passport Queue Registration Application (APAPO) at the Immigration Office Class I TPI Jambi and whether the passport queue service through the APAPO application has an impact on service quality. The theory used in this study is the theory of effectiveness according to Gibson, namely production, efficiency, satisfaction, adaptation and development. Then to see the impact on service quality using the theory of service quality according to Zeithaml, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection through interviews and documentation. The results of this study indicate that the use of the APAPO application is quite effective and its impact on the quality of service in general is quite good and is carried out optimally with the certainty of the services provided by the Immigration Office to passport applicants.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Online Passport Application*