

ABSTRAK

Pranadia Amelia Yusran/17042201 Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam

Penelitian ini bertujuan menganalisis Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Adapun tujuan dari Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) yang mengacu pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 adalah; (1) Meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara indonesia dan warga negara asing (2) Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus paspor dan memberikan kepastian pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, untuk teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan APAPO masih rendah terhadap komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga hal ini menyebabkan dalam penerapan APAPO terdapat kendala yaitu, gangguan sistem, persyaratan yang tidak lengkap di aplikasi, masyarakat yang tidak mengerti penggunaan APAPO. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat yang diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan belum signifikan. Faktor pendukungnya yaitu sumberdaya yang memadai dan fasilitas yang memadai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, kurangnya sosialisasi aplikasi dan aplikasi yang kurang memadai.

Kata kunci: evaluasi, pelayanan publik, APAPO, Kota Batam.