

Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan pengimplementasian Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dalam mendukung kualitas pelayanan loket pengambilan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Didalamnya membahas tentang proses permohonan dan pembuatan paspor serta dampak yang ditimbulkan oleh pengimplementasian Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia di loket pengambilan paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Yogyakarta.

Metode yang dilakukan penulis dalam penulisan tugas akhir ini meliputi observasi partisipatori, wawancara dan studi pustaka. Observasi partisipatori dilakukan dengan cara mengamati dan ikut serta dalam program magang selama periode Oktober sampai Desember 2018 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta pada hal-hal yang berkaitan dengan topik pada tugas akhir. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mencari informasi terkait dari sumber-sumber seperti buku, dokumen internal dan sumber internet yang sesuai dengan topik tugas akhir.

Dari tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dapat memberi dampak positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan loket pengambilan paspor. Fitur-fitur pada aplikasi ini dapat meringankan beban kerja petugas loket pengambilan paspor serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam beberapa elemen yaitu pada bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Kata Kunci:

Pelayanan publik, Peran Teknologi Informasi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia

ABSTRACT

This graduating paper aims to explain about the implementation of *Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia* to support the service quality of passport picking service in Immigration Office Class I TPI Yogyakarta. It discusses about the process of passport application and passport making and also the impact caused by the implementation of *Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia* in Passport Picking Counter in Immigration Office Class I TPI Yogyakarta.

Methods undertaken by the writer to write this graduating paper are participatory research, interview and library study. Participatory research was done by observing and participating in an internship program during October to December 2018 in Immigration Office Class I Yogyakarta. Interview was done by asking questions to Immigration Office Class I TPI Yogyakarta staffs related to the topic of the graduating paper. Meanwhile, the library study was done by searching the related information from sources such as books, internal documents and internet resources related to the topic of the graduating paper.

The result shows that *Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia* can bring positive effects to improve the service quality of Passport Picking Counter. Features of this application can ease the workload of the officer of Passport Picking counter as well as improving the service quality in some elements that include tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords:

Public service, role of information technology, Immigration Office Class I Yogyakarta, *Aplikasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia*