

ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Penerbitan Paspor Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Sistem Penerbitan Paspor Republik Indonesia (SPPRI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan strategi penelitian studi kasus. Teknik Pengumpulan Data (Bukti) menggunakan: *Observasi* (pengamatan) pendahuluan, wawancara dan dokumentasi. Teknik Penentuan Informan dengan metode *purposif sampling*. Teknik Analisa Data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Validitas Data dengan menggunakan teknik triangulasi.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa sebagian besar pegawai pelaksana Sistem Penerbitan paspor Republik Indonesia tidak memiliki basic IT sehingga menghambat jalannya pelaksanaan diawal karena perekrutan pegawai di kantor imigrasi adalah berbasis hukum. Para pegawai belajar secara otodidak mengenai sistem tersebut mulai dari bagaimana menjalankan aplikasinya, cara kerja peralatannya serta prosedur pelaksanaannya. Peralatan yang digunakan mengikuti standar international ICAO sehingga ketika ada peralatan yang rusak, pihak kanim harus menghubungi kantor pusat di Jakarta terlebih dahulu . Jika alat biometrik rusak parah, maka kanim bersangkutan harus mengirimkan surat rekomendasi untuk penggantian alat. Dengan pelaksanaan Sistem Penerbitan Paspor Republik Indonesia ini mampu mengatasi permasalahan duplikasi dan pemalsuan paspor.

Kata Kunci : efektivitas sistem, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik