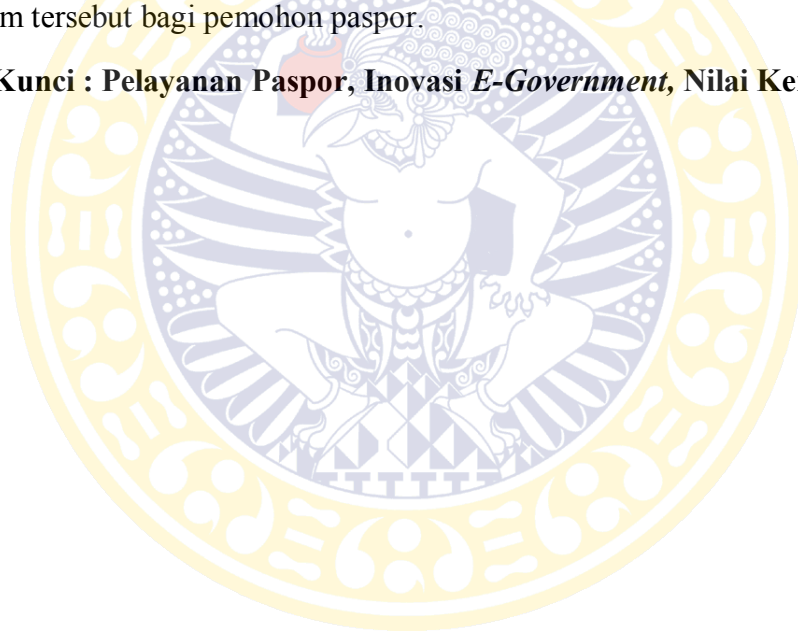


Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan nilai kemanfaatan pada salah satu inovasi pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Dalam hal ini adalah deskripsi nilai Kemanfaatan pada program *internet application system* bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bertipe penelitian deskriptif dengan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Informan pada penelitian ini berjumlah 14 dengan rincian 10 informan dari pemohon paspor dan 4 informan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah nilai kemanfaatan pada program *internet application system* bagi pemohon paspor yang dideskripsikan melalui kemudahan pelayanan dan peningkatan pelayanan. Kemudahan pelayanan yang didapatkan antara lain informasi, penerimaan pesanan, dan penagihan sedangkan peningkatan pelayanan yang didapatkan yaitu konsultasi, pengamanan, dan pengecualian. Akan tetapi, masih diperlukan penyempurnaan agar semakin optimal manfaat dari program tersebut bagi pemohon paspor.

Kata Kunci : Pelayanan Paspor, Inovasi *E-Government*, Nilai Kemanfaatan.



Abstract

This study attempts to described the value of usefulness at one innovation on the passport in the immigration office grade 1 special surabaya .In this context is a description of the value of usefulness on program the internet application system for the applicant passport in the immigration office grade 1 special surabaya .This study using methods qualitative research descriptive are the type to the location of research in the immigration office grade 1 special surabaya. Informants to research are always 14 with details of 10 informants from the applicant passport and 4 apparatus informants from the immigration office grade 1 special surabaya. The result of this research is the value of usefulness on program the internet application system for the applicant passport of having the descriptions through the convenience of the services and improving customer service. The ease of service that was obtained between other information, the reception of order, and billing services while the increase had namely the consultation, security, and exceptions. However, refinement is needed to be more optimal benefit from the program for the applicant passport.

Key Words : Passport Service, Innovation of E-Government Program, Value of Usefulness

