

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak dengan tujuan mendesain proses bisnis pengurusan paspor *on-line* guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data dokumen namun sebelumnya juga dilakukan survei pendahuluan untuk mengetahui keadaan secara umum Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proses pengajuan permohonan merupakan proses yang memakan waktu sangat lama disebabkan karena proses pemeriksaan kelengkapan persyaratan dan pemeriksaan daftar pencegahan memakan waktu cukup lama. Setidaknya seorang pemohon dapat menghabiskan waktu kurang lebih tiga puluh menit sehingga kurang efisien waktu dalam proses tersebut. Selain itu, terlalu banyak tahapan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh petugas loket baik secara manual maupun elektronik. Selain itu prosedur otorisasi paspor juga menyebabkan penyelesaian paspor menjadi lebih lama. Oleh sebab itu diharapkan desain proses bisnis pengurusan paspor *on-line* ini dapat mengatasi masalah-masalah di atas sekaligus juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak.

Kata kunci : Desain Proses Bisnis, Paspor *On-Line*.