

**SKRIPSI**

**PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI  
KELAS I PADANG DITINJAU DALAM PELAKSANAAN  
PELAYANAN PUBLIK**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam  
rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**HENNY SYAMRATUL HASNI**  
**2010111053**

**Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara (PK VII)**



**Pembimbing:**

**Dr. Khairani, S.H., M.H.**  
**Hendria Fithrina, S.H., M.H.**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PADANG**

**2024**

**PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI  
KELAS I PADANG DITINJAU DALAM PELAKSANAAN  
PELAYANAN PUBLIK**

(Henny Syamratul Hasni, 2010111053, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 76  
Halaman, 2024)

**ABSTRAK**

Pembuatan paspor merupakan bentuk pelaksanaan pelayanan publik sebagai salah satu tugas pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai perwujudan tujuan negara. Kantor Imigrasi Kelas I Padang sebagai lembaga yang berwenang menyelenggarakan fungsi memberikan pelayanan keimigrasian di bidang dokumen perjalanan yaitu dengan adanya pelayanan pembuatan paspor berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Saat ini Kantor Imigrasi Kelas I Padang memanfaatkan teknologi informasi dengan melalui kebijakan aplikasi M-Paspor untuk mempermudah masyarakat dalam pendaftaran permohonan pengurusan paspor yang telah digunakan sejak tahun 2022. Namun Kantor Imigrasi Kelas I Padang dihadapkan pada berbagai tantangan dan permasalahan seperti banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor secara online tersebut terkait dengan prosedur, kuota permohonan yang terbatas, dan sistemnya. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang? 2) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang? Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan sifat deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme pembuatan paspor secara online terdapat pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor dengan Nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022. SOP ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor melalui M-Paspor berdasarkan Surat Edaran Kemenkumham yakni Surat Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2-UM.01.01-4.1996. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik. Masih ada beberapa aspek penting yang belum sepenuhnya terlaksana dan dirasakan dengan baik oleh pemohon terutama aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan karena adanya permasalahan kuota yang terbatas.

**Kata Kunci:** *Pembuatan Paspor, Online, Kantor Imigrasi, Pelayanan Publik*