

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

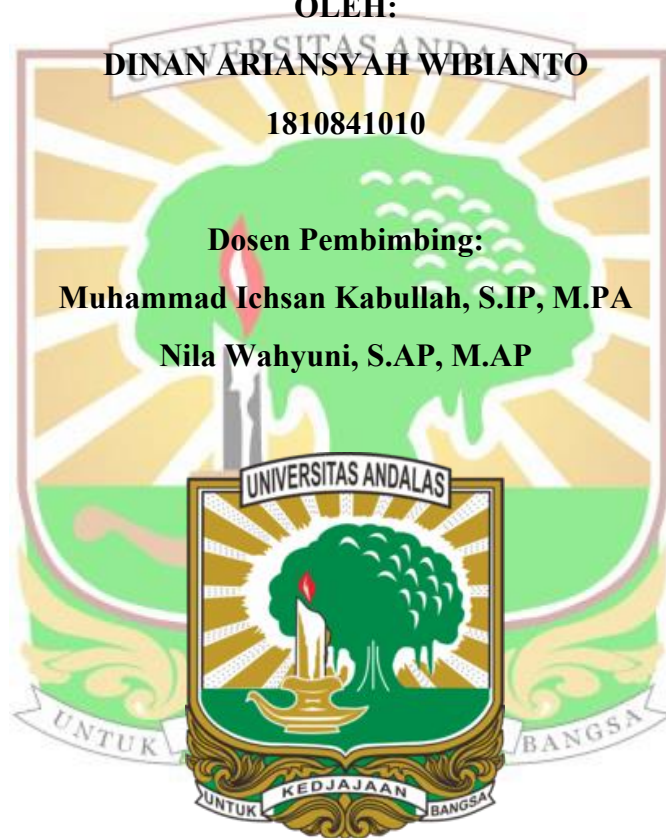
DINAN ARIANSYAH WIBIANTO

1810841010

Dosen Pembimbing:

Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA

Nila Wahyuni, S.AP, M.AP



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Dinan Ariansyah Wibianto, NIM 1810841010, Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA dan Nila Wahyuni, S.AP., M.AP. Skripsi ini terdiri dari 130 halaman dengan referensi 6 buku teori, 5 buku metode, 3 skripsi, 14 jurnal, 8 dokumen dan 2 website internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang. Aplikasi M-Paspor ialah program yang diciptakan oleh Ditjen Imigrasi untuk meningkatkan kualitas layanan keimigrasian khususnya layanan penerbitan paspor. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor sehingga terjadi kesalahan input data diri ke dalam sistem M-Paspor, serta aplikasi M-Paspor yang masih belum diterapkan secara optimal karena adanya gangguan kesisteman seperti *error* dan permasalahan lainnya yang menjadi kendala pemohon dalam menggunakan M-Paspor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif model deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan untuk menguji keabsahan data peneliti melalui triangulasi sumber. Adapun teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Edy Sutrisno yang memiliki lima variabel yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang secara umum telah terlaksana dengan baik dan bisa dikatakan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan telah tercapainya tujuan dan sasaran aplikasi M-Paspor yang bisa memudahkan masyarakat dalam hal mengajukan permohonan paspor secara *online*, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan paspor yang mudah, praktis dan cepat. Hal ini juga didukung oleh tim implementasi pelayanan paspor berbasis aplikasi M-Paspor yang telah memahami program dan tupoksinya dengan baik. Selain itu, pelaksanaan layanan penerbitan paspor melalui M-Paspor sudah tepat waktu sesuai dengan SOPAP yang berlaku. Sehingga berdampak pada meringankan pekerjaan petugas dalam pelayanan, antrian pemohon yang lebih tertata dan teratur, waktu tunggu pemohon yang lebih singkat dan adanya jaminan kepastian layanan. Namun perlunya dilakukan penambahan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan M-Paspor, serta masih ada gangguan kesisteman M-Paspor yang dapat menghambat pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi M-Paspor, Pelayanan Paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang

ABSTRACT

Dinan Ariansyah Wibianto, NIM 1810841010, Effectiveness of the Implementation of Mobile Passport Application at TPI Tanjungpinang Class I Immigration Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by: Muhammad Ihsan Kabullah, S.IP, M.PA and Nila Wahyuni, S.AP., M.AP. This thesis consists of 130 pages with references to 6 theory books, 5 method books, 3 theses, 14 journals, 8 documents and 2 internet websites.

This study aims to examine the effectiveness of the implementation of M-Passport application at TPI Tanjungpinang Class I Immigration Office. The M-Passport application is a program created by the Directorate General of Immigration to improve the quality of immigration services, especially passport issuance services. This research is motivated by the lack of public understanding in using the M-Passport application so that there are errors in inputting personal data into the M-Passport system, as well as the M-Passport application which is still not optimally implemented due to system disruptions such as errors and other problems that become obstacles for applicants in using M-Passports.

This research uses a descriptive model qualitative approach. Data collection techniques were carried out using interviews, observation and documentation. The informants in this study were selected using purposive sampling technique and to test the validity of the researcher's data through source triangulation. The theory used is the effectiveness measurement theory according to Edy Sutrisno which has five variables, namely understanding the program, right on target, right on time, achieving goals, and real change.

The results of this study show that the implementation of the M-Passport application at the TPI Tanjungpinang Class I Immigration Office has generally been carried out well and is arguably quite effective. This is evidenced by the achievement of the goals and objectives of the M-Passport application which can facilitate the public in terms of applying for a passport online, so that it can meet the public's need for easy, practical and fast passport issuance services. This is also supported by the M-Passport application-based passport service implementation team that has understood the program and its main tasks and functions well. In addition, the implementation of passport issuance services through M-Passport is timely in accordance with the applicable SOPAP. So that it has an impact on easing the officer's work in service, a more organized and orderly queue of applicants, a shorter waiting time for applicants and a guarantee of service certainty. However, it is necessary to add socialization activities to the public in order to increase public understanding of using M-Passports, and there are still M-Passport system disruptions that can hamper service.

Keywords: Effectiveness, M-Passport Application, Passport Services, TPI Tanjungpinang Class I Immigration Office