

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ialah tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebab pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut didukung oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan keimigrasian yang diatur dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan menjadi wewenang dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Kemenkumham RI adalah kementerian yang bertugas menyelenggarakan urusan dibidang hukum dan HAM dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menjalankan pemerintahan negara.² Struktur bagian dari Kemenkumham RI yang membidangi keimigrasian adalah Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknis dibidang imigrasi.³ Instansi

¹ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Kemenkumham RI, Profile Organisasi, <https://kemenkumham.go.id/tentang-kemenkumham-ri/tugas-pokok-dan-fungsi> , diakses pada 6 Januari 2023.

³ LKjIP Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022

vertikal Kemenkumham RI yang berkedudukan disetiap provinsi adalah Kantor Wilayah Kemenkumham yang terdiri dari empat divisi dan salah satunya adalah Divisi Keimigrasian serta sejumlah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di kabupaten/kota yang menjadi wilayah kerjanya, termasuk Kantor Imigrasi.

Kantor Imigrasi adalah satuan kerja dari Ditjen Imigrasi yang melaksanakan fungsi keimigrasian di wilayah kabupaten, kota atau kecamatan. Salah satu dari fungsi tersebut adalah pelayanan keimigrasian yang meliputi pelayanan dokumen perjalanan bagi WNI serta pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian bagi WNA. Adapun yang termasuk ke dalam pelayanan dokumen perjalanan WNI yaitu pelayanan penerbitan paspor RI sebagaimana diatur Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.⁴ Kebutuhan masyarakat terhadap paspor semakin meningkat seiring dengan meningkatnya arus globalisasi yang membuat masyarakat semakin mudah melakukan perjalanan ke negara lain, sehingga paspor menjadi dokumen keimigrasian yang paling banyak diterbitkan oleh Ditjen Imigrasi seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Penerbitan Dokumen Keimigrasian Tahun 2020-2022

No.	Jenis Layanan	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1.	Penerbitan Paspor RI	1.375.495	1.045.739	3.878.904
2.	Penerbitan Visa	89.335	322.466	361.680
3.	Penerbitan Izin Tinggal Kunjungan (ITK)	159.123	343.076	326.888

⁴ Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

4.	Penerbitan Izin Tinggal Terbatas (ITAS)	103.386	99.299	131.350
5.	Penerbitan Izin Tinggal Tetap (ITAP)	1.042	472	1.219

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dari LKjIP Direktorat Jenderal Imigrasi, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah paspor yang diterbitkan pada 3 tahun terakhir lebih tinggi dibanding dokumen keimigrasian lainnya. Pada tahun 2020 Ditjen Imigrasi telah menerbitkan paspor sebanyak 1.375.495 pcs, pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 1.045.739 pcs, serta mengalami peningkatan tahun 2022 menjadi sebanyak 3.878.904 pcs. Hal ini menunjukkan paspor menjadi dokumen yang sangat penting sebagai identitas WNI dan menjadi syarat utama dalam melakukan perjalanan antarnegara dengan berbagai kepentingan dan tujuan.

Ditjen Imigrasi berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang hukum yang berkualitas sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta amanat dalam program penegakan dan pelayanan hukum dari Kemenkumham. Salah satu upayanya melalui penguatan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*). Hal ini juga didukung dengan adanya Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa pelaksanaan SPBE yang terpadu di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah guna menghasilkan birokrasi pemerintah yang integratif, dinamis, inovatif, transparan serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif, dan adaptif.⁵

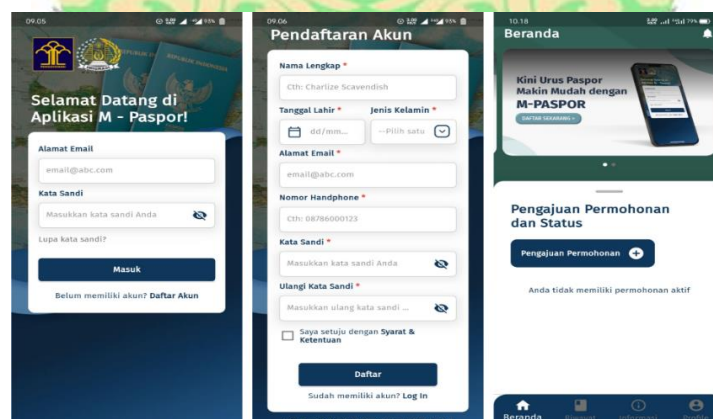
Pelayanan penerbitan paspor yang merupakan jenis layanan keimigrasian dengan jumlah pengguna layanan tertinggi di Indonesia juga tidak luput dari adanya penguatan pelayanan berbasis elektronik yang digencarkan oleh Ditjen Imigrasi.

⁵ Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Oleh sebab itu, pada 27 Januari 2022 Ditjen Imigrasi meresmikan aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) berdasarkan Surat Dirlantaskim No. IMI.2.UM.01.01-4.0331 tentang Pelaksanaan Mobile Paspor tanggal 21 Januari 2022. Adapun penggunaan M-Paspor sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 18 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Aplikasi M-Paspor adalah wujud baru APAPO guna memberikan kemudahan bagi masyarakat/pemohon mengajukan permohonan paspor baru dan penggantian paspor habis berlaku secara *online* ke Kantor Imigrasi. Pemohon bisa secara mudah memasukkan informasi pribadinya dan mengunggah dokumen persyaratan yang diperlukan secara *online* kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui *Play Store* atau *App Store*. Namun untuk penggantian paspor rusak dan hilang atau perubahan data tidak dapat dilayani melalui M-Paspor, tetapi pemohon harus datang langsung (*walk in*) ke Kantor Imigrasi.

Gambar 1.1 Tampilan Halaman bagi User Aplikasi M-Paspor



Sumber: Hasil Olahan Peneliti dari Aplikasi M-Paspor, 2023

Pada gambar 1.1 dapat dilihat tampilan awal bagi pengguna aplikasi M-Paspor. Pada halaman ini pemohon yang belum memiliki akun harus membuat akun

terlebih dahulu sebelum mengajukan permohonan paspor secara *online* dengan cara mengisi biodata diri, alamat *email*, dan nomor HP, lalu mencentang kotak kecil dibawah dan klik daftar. Kemudian aktivasi akun akan tertaut dengan *email* yang telah terdaftar. Klik Aktivasi Akun Anda untuk melanjutkan. Kemudian mengisi *email* dan *password* yang telah didaftarkan untuk *login* ke aplikasi M-Paspor, dan klik "masuk". Jika sudah, pemohon dapat mengakses semua fitur dan menu yang ada pada M-Paspor. Berikut fitur dan menu pada halaman awal M-Paspor:

Tabel 1.2 Rincian Fitur dan Menu pada Aplikasi M-Paspor

No.	Menu	Keterangan
1.	Fitur Pengajuan Permohonan	Fitur yang digunakan pemohon untuk mengajukan permohonan paspor secara <i>online</i> .
2.	Fitur Lonceng	Fitur yang berfungsi menampilkan halaman notifikasi di aplikasi M-Paspor.
3.	Menu Beranda	Menu utama yang menampilkan seluruh fitur pada aplikasi M-Paspor.
4.	Menu Riwayat	Menu yang digunakan pemohon untuk melihat daftar riwayat permohonan paspor yang telah diajukan dengan status sudah selesai, <i>cancelled</i> atau kadaluarsa.
5.	Menu Informasi	Menu yang menampilkan penjelasan mengenai <i>manual book</i> , <i>eazy passport</i> dan persyaratan paspor.
6.	Menu Profile	Menu yang digunakan pemohon untuk melihat dan melengkapi informasi pribadi pengguna, pengaturan kata sandi aplikasi M-Paspor, serta keluar akun.

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Dalam mengajukan permohonan paspor secara *online*, pemohon dapat klik pengajuan permohonan, lalu klik permohonan paspor regular dan klik lanjutkan. Pemohon diminta mengisi biodata diri melalui kuisioner dengan lengkap dan benar, lalu mengunggah *scan* berkas persyaratan yang diminta dengan benar. Selanjutnya, pemohon memilih Kantor Imigrasi yang dituju untuk memproses pengajuan permohonan paspornya. Lalu pemohon memilih jadwal kehadiran berdasarkan kuota yang tersedia di Kantor Imigrasi terpilih. Jika semua data sudah dimasukkan

secara lengkap dan akurat, klik lanjutkan dan permohonan akan disimpan. Pemohon kembali ke halaman utama untuk mengetahui kode layanan, *QR code*, kode billing, dan instruksi pembayaran. Pada halaman utama, pemohon akan menerima kode permohonan pengajuan paspor sekaligus kode *billing* yang bisa segera dibayarkan. Pengajuan permohonan paspor telah selesai dilakukan. Lalu, nomor antrian akan diterima oleh pemohon melalui *email* yang telah terdaftar. Kemudian, pemohon wajib hadir ke Kantor Imigrasi yang telah dipilih pada tanggal dan waktu tersebut dengan membawa berkas persyaratan asli yang diperlukan untuk melakukan tahap pengambilan data biometrik dan wawancara.

Selain dapat diajukan secara *online*, permohonan paspor juga dapat diajukan secara langsung (*walk in*)/*offline* ke Kantor Imigrasi. Prosedur layanan penerbitan paspor baru dan penggantian paspor biasa secara *walk in* memiliki sejumlah perbedaan dengan yang *online*. Pertama, layanan ini dikhususkan untuk kelompok ramah HAM yang terdiri dari kelompok lansia, penyandang disabilitas, balita, ibu hamil/menyusui, dan orang sakit serta permohonan penerbitan paspor dikarenakan hilang, rusak, dan perubahan data. Kedua, pemohon diwajibkan membawa berkas persyaratan asli secara lengkap dan benar beserta *fotocopy* dan harus mengisi sejumlah formulir tambahan di Kantor Imigrasi. Ketiga, petugas akan menginput data dan memindai berkas pemohon secara manual pada aplikasi penerbitan DPRI. Keempat, pemohon akan menerima resi pembayaran setelah tahap wawancara dan pengambilan biometrik dilakukan.

Penerapan aplikasi M-Paspor sudah ditetapkan oleh Ditjen Imigrasi kepada 126 UPT Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia termasuk Kantor Imigrasi yang

berada di Provinsi Kepulauan Riau. Kepulauan Riau merupakan provinsi yang secara letak geografis berbatasan langsung dengan Negara Singapura dan Malaysia yang menyebabkan wilayah tersebut sangat strategis terhadap arus lalu lintas orang yang keluar ataupun masuk ke wilayah Indonesia. Sehingga keberadaan Kantor Imigrasi sangat dibutuhkan dalam rangka menjaga kedaulatan NKRI. Terdapat 8 Kantor Imigrasi yang tersebar pada 7 kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau yang menjalankan fungsi-fungsi keimigrasian di wilayah kerjanya masing-masing berlandaskan Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi serta bertanggung jawab kepada Kanwil Kemenkumham Kepulauan Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang merupakan salah satu Kantor Imigrasi di Kepulauan Riau yang ikut menerapkan aplikasi M-Paspor ke dalam pelayanan penerbitan paspor. Penerapan aplikasi M-Paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah terlaksana sejak 18 Februari 2022 yang merupakan tindak lanjut dari Surat Direktur Lalu Lintas Keimigrasian No. IMI.2-UM.01.01-4.0700 tentang Tindak Lanjut Implementasi dan Kebijakan Pelaksanaan Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi tertanggal 18 Februari 2022. Dalam surat tersebut berisikan bahwa seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia diperintahkan untuk menerapkan aplikasi M-Paspor pada pelayanan penerbitan paspor dengan memerhatikan ketentuan-ketentuan dan tata cara pelaksanaannya.

Sebelum adanya aplikasi M-Paspor, untuk mengajukan permohonan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang harus melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO). Namun dalam penerapannya masih

terdapat permasalahan, seperti tidak efisien waktu dan biaya, karena pemohon hanya dapat mendaftar antrian permohonan paspor saja. Kemudian pemohon harus datang dengan membawa berkas persyaratan beserta fotokopinya secara manual dan menunggu petugas untuk menginput data pemohon ke dalam sistem. Jikalau pemohon mengalami kekurangan berkas yang masih bisa ditolerir, maka waktu untuk menerbitkan paspor akan melebihi 4 hari kerja. Hal ini memakan waktu lama dan mengharuskan pemohon bolak-balik memenuhi persyaratannya.

Selain itu, terdapat permasalahan lainnya seperti kesulitan login aplikasi, kesulitan verifikasi *email*, NIK yang berbeda dengan data yang ada pada Dukcapil, jadwal pembaharuan kuota yang tidak sesuai, serta ketersediaan kuota antrian yang terbatas dan selalu penuh yang membuat penggunaan APAPO dalam pengajuan permohonan paspor secara *online* menjadi tidak efektif. Sehingga Ditjen Imigrasi menciptakan aplikasi M-Paspor sebagai pengganti APAPO. Adapun perbedaan antara APAPO dengan M-Paspor sebagai berikut.

Gambar 1.2 Perbedaan APAPO dengan M-Paspor



APAPO	M-Paspor
✗ Membutuhkan fotokopi berkas persyaratan	✓ Paperless
✗ Menunggu petugas mengunggah dokumen persyaratan	✓ Dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri
✗ Pembayaran dilakukan setelah wawancara dan foto	✓ Pembayaran dilakukan sebelum wawancara & foto
✗ Pemohon tidak dapat memantau permohonannya	✓ Terdapat fitur cek status permohonan
✗ Kuota dibuka sepekan sekali	✓ Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu
✗ Tidak dapat reschedule jadwal kedatangan	✓ Terdapat fitur reschedule jadwal kedatangan

Sumber: <https://kanimtanjungpinang.kemenkumham.go.id/layanan-publik/tata-cara-penggunaan-m-paspor/>

Dari gambar 1.2, terdapat 6 perbedaan antara APAPO dengan M-Paspor. Pertama, Aplikasi M-Paspor mengusung konsep *paperless*, artinya pemohon cukup membawa berkas persyaratan asli, sehingga akan mengurangi penggunaan kertas. Kedua, pemohon dapat mengisi data dirinya dan mengunggah berkas persyaratan secara mandiri pada M-Paspor yang akan menghemat waktu pemohon saat di Kantor Imigrasi. Ketiga, pemohon bisa membayar biaya paspor diawal sebelum wawancara dan foto melalui bank, ATM, *marketplace*, atau metode lainnya dengan batas waktu 2 jam. Keempat, pemohon dapat cek status permohonan paspornya pada M-Paspor. Kelima, pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu yang karena kuota permohonan tersedia setiap hari. Terakhir, pemohon dapat mengubah jadwal kedatangan sebanyak 1x karena berhalangan hadir dengan fitur *reschedule*.

Dalam menyelenggarakan pelayanan paspor yang prima, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang mendapati beberapa tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya kondisi wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang yang luas seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi di Kepulauan Riau

No.	Nama UPT	Wilayah Kerja
1.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	Kota Batam
2.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang	Kota Tanjungpinang dan sebagian Kabupaten Bintan (Kecamatan Bintan Timur, Kecamatan Mantang, Kecamatan Gunung Kijang, Kecamatan Toa Paya, Kecamatan Teluk Bintan, Kecamatan Tambelan, dan Kecamatan Bintan Pesisir)
3.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang	Kecamatan Belakang Padang (Kota Batam)

4.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	Kecamatan Bintan Utara, Kecamatan Seri Kuala Lobam, dan Kecamatan Teluk Sebong (Kabupaten Bintan)
5.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Ranai	Kabupaten Natuna
6.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarempa	Kabupaten Kepulauan Anambas
7.	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep	Kabupaten Lingga
8.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	Kabupaten Karimun

Sumber: Kantor Wilayah Kemenkumham Kepulauan Riau, 2023

Pada tabel 1.3, terlihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang merupakan satu-satunya Kantor Imigrasi di Kepulauan Riau yang memiliki wilayah kerja lintas kabupaten/kota yang meliputi Kota Tanjungpinang dan sebagian Kabupaten Bintan. Wilayah kerjanya sendiri berupa 1 pulau besar yaitu Pulau Bintan dan 10 pulau kecil dengan luas wilayah seluruhnya 100.771,75 km² yang terdiri dari daratan dengan luas 4.303 km² dan lautan dengan luas 96.474 km².⁶ Hal ini juga sejalan dengan wawancara peneliti berikut ini:

“Kalau kita berkaca dari luas wilayah kerja Kanim Tanjungpinang yang sampai ke Bintan bisa dibilang menjadi tantangan bagi kami. Karena di Kanim ini yang mau bikin paspor itu banyak. Jadi animo masyarakat lumayan tinggi karena dilihat dari geografisnya, masyarakat Tanjungpinang dan Bintan serumpun dengan Malaysia. Jadi mereka punya keluarga atau kerabat disana dan paspor itu menjadi kebutuhan masyarakat disini.” (Wawancara dengan Andrie Eka Prasetyo, S.Kom. selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, tanggal 10 Juli 2023)

Berdasarkan wawancara diatas, wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang yang lintas kabupaten/kota dan berbatasan dengan negara Malaysia dan Singapura menjadi tantangan tersendiri dalam melaksanakan pelayanan paspor yang prima dan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap paspor. Hal ini erat

⁶ LKjIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang Tahun 2022

kaitannya dengan kondisi geografis dan antusiasme masyarakat yang cukup tinggi untuk membuat paspor, sehingga angka penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang juga tergolong cukup tinggi, seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Data Penerbitan Paspor di Kepulauan Riau Tahun 2021

No.	Nama UPT	Paspor 48 Hal	E- Paspor	Total
1.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	12.228	5.809	18.037
2.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang	3.296	-	3.296
3.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang	982	-	982
4.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	444	-	444
5.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Ranai	982	-	982
6.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarempa	126	-	126
7.	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep	172	-	172
8.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	2.333	-	2.333
Total				26.372

Sumber: Kantor Wilayah Kemenkumham Kepulauan Riau, 2023

Tabel 1.5 Data Penerbitan Paspor di Kepulauan Riau Tahun 2022

No	Nama UPT	Paspor 48 Hal	E- Paspor	Total
1.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	77.584	13.917	91.501
2.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang	22.064	1.846	23.910
3.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang	8.136	-	8.136
4.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	7.242	-	7.242
5.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Ranai	988	-	988
6.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarempa	754	-	754
7.	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep	1.371	-	1.371
8.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	18.756	-	18.756
Total				152.658

Sumber: Kantor Wilayah Kemenkumham Kepulauan Riau, 2023

Berdasarkan tabel 1.4 dan 1.5, terlihat bahwa paspor yang telah diterbitkan di Kepulauan Riau pada tahun 2021 dan 2022 berjumlah 26.372 pcs dan 152.658 pcs. Dimana Kantor Imigrasi Tanjungpinang menempati posisi kedua setelah Kantor

Imigrasi Batam dengan jumlah penerbitan paspor tahun 2021 dan 2022 berjumlah 3.296 pcs dan 23.910 pcs. Pada tabel 1.4, Kantor Imigrasi Tanjungpinang tidak menerbitkan e-paspor. Karena pada tahun 2021 e-paspor di Kepulauan Riau hanya tersedia di Kantor Imigrasi Batam, sedangkan e-paspor di Kantor Imigrasi Tanjungpinang baru tersedia pada tahun 2022. Dengan jumlah paspor tersebut, maka PNBП yang dihasilkan oleh Kantor Imigrasi Tanjungpinang sebagai berikut:

Tabel 1.6 Realisasi PNBП Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi di Kepulauan Riau Tahun 2021-2022

No.	Nama UPT	Realisasi (Rp)		Persentase (%)
		Tahun 2021	Tahun 2022	
1.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	8.055.650.000	36.200.450.000	349%
2.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang	1.153.600.000	8.922.300.000	673%
3.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang	343.700.000	2.847.600.000	729%
4.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	155.400.000	2.534.700.000	1.531%
5.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Ranai	343.700.000	345.800.000	0,61%
6.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarempa	44.100.000	263.900.000	498%
7.	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep	60.200.000	479.850.000	697%
8.	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	816.550.000	6.564.600.000	704%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dari Data Kanwil Kemenkumham Kepulauan Riau, 2023

Berdasarkan tabel 1.6, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang menyerap PNBП tahun 2021 sebesar Rp 1,1 M dan mengalami kenaikan pada tahun 2022 menjadi Rp 8,9 M atau 673%. Perhitungan PNBП tersebut berlandaskan Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan HAM, dimana

paspor biasa 48 hal bertarif Rp 350.000 dan paspor elektronik (e-paspor) bertarif Rp 650.000. Pencapaian Kantor Imigrasi Tanjungpinang untuk memperoleh angka penerbitan paspor dan PNPB tertinggi ke-2 di Kepulauan Riau pada tahun 2022 didukung oleh penerapan aplikasi M-Paspor yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengajuan permohonan paspor secara *online* dan menjadi salah satu indikator keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dinilai unggul dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor yang optimal dan berkualitas kepada masyarakat. Buktinya pada tahun 2022 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang meraih penghargaan predikat pelayanan prima dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) bagi 8 UPT Kantor Imigrasi, seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.7 Kantor Imigrasi yang Mendapatkan Penghargaan Predikat Pelayanan Prima oleh KemenPAN-RB Tahun 2022

No.	Nama UPT
1.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta
2.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya
3.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung
4.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pangkal Pinang
5.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang
6.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan
7.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang
8.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu

Sumber: LKjIP Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022

Pada tabel 1.7, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang merupakan satu-satunya Kantor Imigrasi di Kepulauan Riau yang berhasil meraih penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima Lingkup Kementerian/Lembaga Khusus Tahun 2022. Penghargaan ini diperoleh berdasarkan evaluasi 6

aspek, yaitu: kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi.⁷ Prestasi ini menunjukkan komitmen Kantor Imigrasi Tanjungpinang dalam upaya peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan penerbitan paspor secara prima kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menjadikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang sebagai lokus dalam penelitian ini.

Penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang agar berjalan dengan baik harus didukung dengan pemahaman pelaksana dalam penggunaan aplikasi ini agar terciptanya pelayanan paspor yang lebih optimal. Dalam menunjang kinerja pegawai imigrasi yang ada, pegawai Kantor Imigrasi Tanjungpinang mendapatkan sosialisasi dan pemahaman terkait aplikasi M-Paspor yang diselenggarakan oleh Ditjen Imigrasi yang dilaksanakan secara daring.

Gambar 1.3 Sosialisasi Aplikasi M-Paspor Untuk Kantor Imigrasi Se-Indonesia Tahun 2022



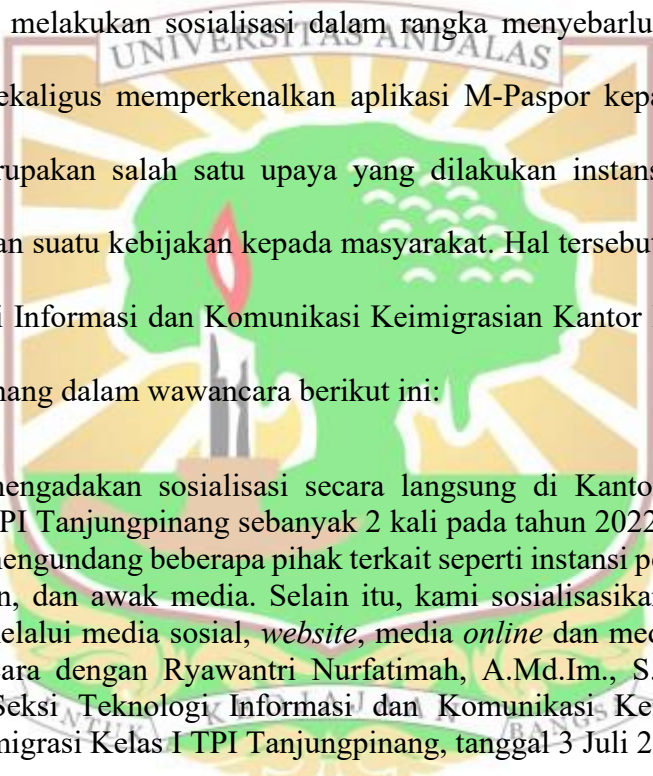
Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, 2023

Menurut Edy Sutrisno, pemahaman program adalah salah satu variabel yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program. Salah satu upaya untuk meningkatkan pemahaman program adalah melalui sosialisasi atau pelatihan. Hal

⁷ Pedoman MenPAN-RB No. 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ditjen Imigrasi, guna meningkatkan kinerja petugas layanan paspor di setiap Kantor Imigrasi seluruh Indonesia, maka diadakan sosialisasi dan pelatihan secara daring melalui *zoom* untuk pegawai Kantor Imigrasi di Indonesia. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas SDM dalam menerapkan aplikasi M-Paspor pada pelayanan penerbitan paspor.

Sebelum diterapkan kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang melakukan sosialisasi dalam rangka menyebarluaskan informasi keimigrasian sekaligus memperkenalkan aplikasi M-Paspor kepada masyarakat. Sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan instansi publik dalam memperkenalkan suatu kebijakan kepada masyarakat. Hal tersebut dijelaskan oleh Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dalam wawancara berikut ini:



“Kami mengadakan sosialisasi secara langsung di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang sebanyak 2 kali pada tahun 2022 dan 2023 dengan mengundang beberapa pihak terkait seperti instansi pemerintah, perbankan, dan awak media. Selain itu, kami sosialisasikan juga M-Paspor melalui media sosial, *website*, media *online* dan media cetak.”
(Wawancara dengan Ryawantri Nurfatimah, A.Md.Im., S.H. selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, tanggal 3 Juli 2023)

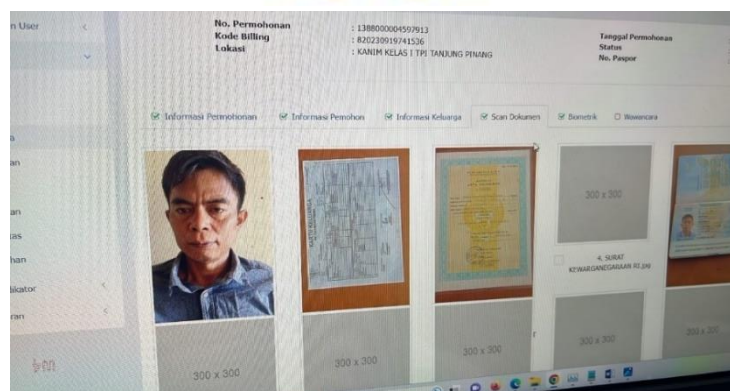
Berdasarkan hasil wawancara diatas, sosialisasi langsung dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang yang dihadiri oleh beberapa instansi terkait, perbankan dan awak media. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang juga memaksimalkan sosialisasi melalui media sosial, media *online* dan media cetak dalam mengenalkan aplikasi M-Paspor kepada masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor.

Namun sayangnya, dari berbagai upaya sosialisasi tersebut masih ditemukan masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi M-Paspor. Hal ini seperti yang disampaikan oleh pemohon paspor *online* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, berikut ini:

“Awalnya saya tidak mengetahui kalau mau buat paspor harus melalui aplikasi M-Paspor. Jadi saya baru tahu pas di Kantor, dikasih tahu oleh petugasnya harus daftar dulu akun di M-Paspor.” (Wawancara dengan Munarti, pemohon paspor melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Tanjungpinang, tanggal 11 Juli 2023)

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi M-Paspor dalam proses pengajuan permohonan paspor, lalu baru mengetahuinya ketika berada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dan dijelaskan oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan, namun informasinya belum merata diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Selanjutnya hasil observasi peneliti di lapangan juga menemukan adanya kesalahan input data diri pemohon ke dalam aplikasi M-Paspor sebagai akibat dari sosialisasi yang belum maksimal. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1.4 Kesalahan Input Data Diri Pemohon pada Aplikasi M-Paspor

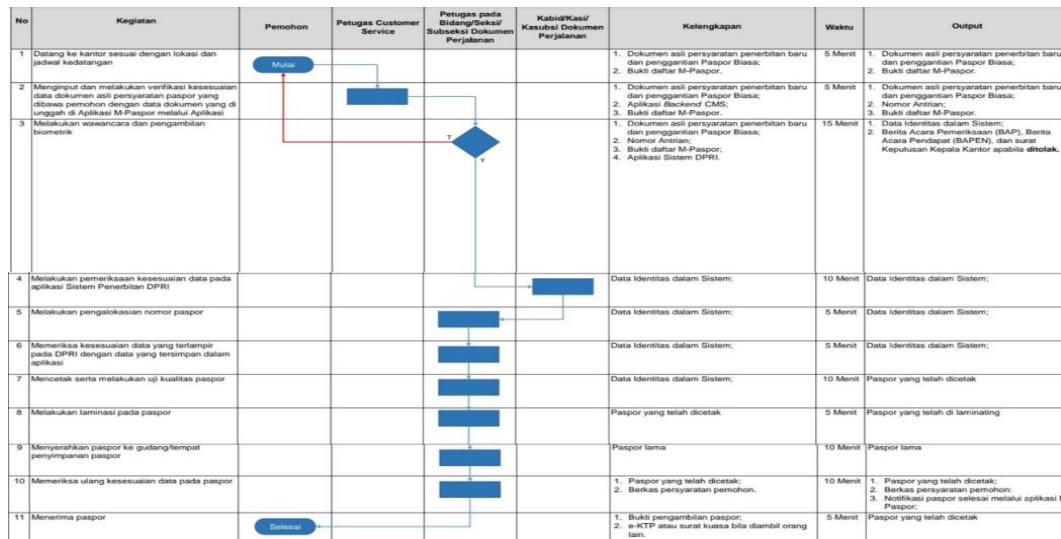


Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Berdasarkan gambar 1.4 diatas, terlihat bahwa adanya kesalahan dari seorang pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dalam mengunggah berkas persyaratan paspor ke dalam aplikasi M-Paspor. Dimana seharusnya pada kolom pertama, dokumen yang harus diunggah adalah E-KTP. Tetapi yang diunggah oleh pemohon tersebut adalah foto *selfie*. Hal ini diketahui ketika pemohon berada di loket wawancara dan pengambilan biometrik, dimana petugas sedang memeriksa semua informasi yang diinput pemohon ke dalam aplikasi M-Paspor. Selain itu, ada beberapa pemohon tanpa sengaja salah mengajukan jenis permohonan paspor yang menyebabkan sistem menolak secara otomatis atas duplikasi data dan pembayaran yang telah dilakukan sebelumnya. Fenomena ini menunjukkan masih terdapatnya masyarakat yang kurang memahami prosedur penggunaan M-Paspor dengan baik dan benar. Pemahaman ini juga sangat penting baik bagi pengguna program, mengingat aplikasi ini ditujukan untuk masyarakat umum demi terlaksananya pelayanan paspor yang efektif dan efisien.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dalam melaksanakan pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor berpatokan pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) yang telah ditetapkan oleh Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa melalui M-Paspor, berdasarkan Surat Dirlantaskim No. IMI.2-UM.01.01-4.1996 tentang Pelaksanaan Kebijakan Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi tanggal 23 Mei 2022. Adapun SOPAP pada layanan M-Paspor seperti gambar berikut ini.

Gambar 1.5 Prosedur Pelayanan Penerbitan Paspor melalui M-Paspor

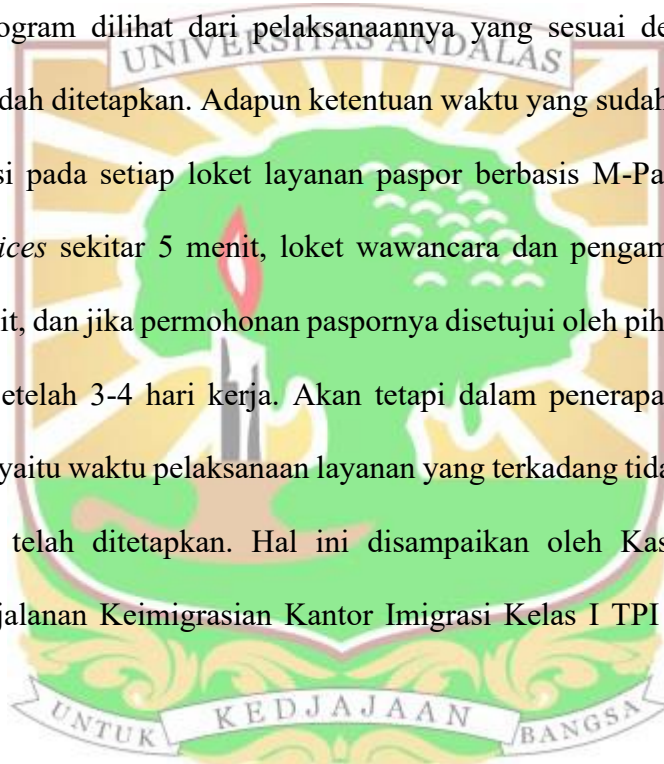


Sumber: SOPAP No. IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa melalui M-Paspor

Pada gambar 1.5, terlihat SOPAP layanan paspor melalui M-Paspor telah terstruktur dengan baik. Prosedur layanan dimulai setelah pemohon mendaftar di aplikasi M-Paspor, kemudian pemohon datang ke Kantor Imigrasi sesuai jadwal kedatangan dengan membawa berkas persyaratan asli dan bukti daftar M-Paspor. Pemohon menuju loket *Customer Services* untuk diinput dan dilakukan verifikasi kesesuaian data berkas asli persyaratan paspor yang dibawa dengan data berkas yang diunggah di aplikasi M-Paspor, lalu pemohon akan mendapatkan nomor antrian. Kemudian, pemohon menuju loket wawancara dan pengambilan biometrik untuk dilakukan sesi foto, wawancara dan pengambilan biometrik. Setelah selesai, pemohon akan dikirim notifikasi paspor selesai melalui M-Paspor dari petugas sebagai tanda bukti pengambilan paspor. Selanjutnya, Kasubsi Dokumen Perjalanan akan memeriksa kesesuaian data pada aplikasi sistem penerbitan DPRI. Lalu, petugas akan mengalokasikan nomor paspor, memeriksa kesesuaian data yang terlampir pada DPRI dengan data yang tersimpan dalam aplikasi, mencetak dan

menguji kualitas paspor, melaminasi paspor, menyerahkan paspor ke tempat penyimpanan paspor, dan memeriksa ulang kesesuaian data pada paspor. Terakhir, pemohon dapat mengambil paspor yang telah selesai setelah 3-4 hari kerja.

Pelaksanaan layanan penerbitan paspor melalui M-Paspor harus berpedoman pada SOPAP yang berlaku, termasuk ketepatan waktu disetiap proses layanannya. Ketepatan waktu merupakan sesuatu yang penting dalam pelaksanaan program. Efektivitas program dilihat dari pelaksanaannya yang sesuai dengan ketentuan waktu yang sudah ditetapkan. Adapun ketentuan waktu yang sudah ditetapkan oleh Ditjen Imigrasi pada setiap loket layanan paspor berbasis M-Paspor yaitu loket *customer services* sekitar 5 menit, loket wawancara dan pengambilan biometrik sekitar 15 menit, dan jika permohonan paspornya disetujui oleh pihak Kanim, maka bisa diambil setelah 3-4 hari kerja. Akan tetapi dalam penerapannya masih ada permasalahan yaitu waktu pelaksanaan layanan yang terkadang tidak sesuai dengan SOPAP yang telah ditetapkan. Hal ini disampaikan oleh Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, berikut ini:



“Untuk pelayanan di Kantor itu sudah ada target waktunya, sudah ada aturannya juga itu. Tapi soal ketepatan waktu layanan setiap *booth* itu sudah kurang. Karena harus menyesuaikan dengan pemohon, seperti pendalaman saat wawancara, pemeriksaan berkas pemohon kalau ada yang salah *upload* atau tidak sesuai dengan dokumen aslinya. Kalau seperti itu tentunya akan memakan waktu lebih lama.” (Wawancara dengan Andrie Eka Prasetyo, S.Kom. selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, tanggal 10 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa pelaksanaan layanan paspor melalui M-Paspor dibeberapa kondisi kurang sesuai dengan waktu yang

sudah ditentukan. Adapun permasalahan ini lebih kepada pemohon yang tidak mengetahui aplikasi M-Paspor sebelumnya dan kurang memahami tata cara penggunaan aplikasi M-Paspor dengan baik dan benar. Sehingga petugas harus memastikan kembali keabsahan data pemohon tersebut yang menyebabkan waktu pelayanan dan penerbitan paspor akan menjadi lebih lama. Hal ini berindikasi pada ketidaktepatan waktu pelayanan yang akan mengganggu proses pelayanan paspor.

Penggunaan aplikasi M-Paspor diwajibkan kepada masyarakat secara umum yang hendak mengajukan permohonan paspor, baik untuk penerbitan baru ataupun penggantian paspor. Penggunaan aplikasi ini sendiri tercantum dalam target kinerja Kemenkumham tahun 2022 berdasarkan Keputusan Menkumham No. M.HH-1.PR.01.03 Tahun 2022. Dimana aplikasi M-Paspor dimasukkan ke dalam target kinerja Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham yang kemudian diturunkan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang agar dapat dilaksanakan di wilayah kerjanya. Sehingga Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang harus meningkatkan kinerja layanannya agar bisa memenuhi target kinerja yang telah diberikan. Maka untuk melihat capaian kinerja layanan penerbitan paspor melalui aplikasi M-Paspor bisa ditinjau dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.8 Capaian Kinerja Penerbitan Paspor
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang Tahun 2020-2022**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)	Persentase penerbitan 2020-2021	Persentase penerbitan 2021-2022
2020	17.643	5.777	33%	-43%	86%
2021	17.643	3.296	19%		
2022	17.643	23.910	136%		

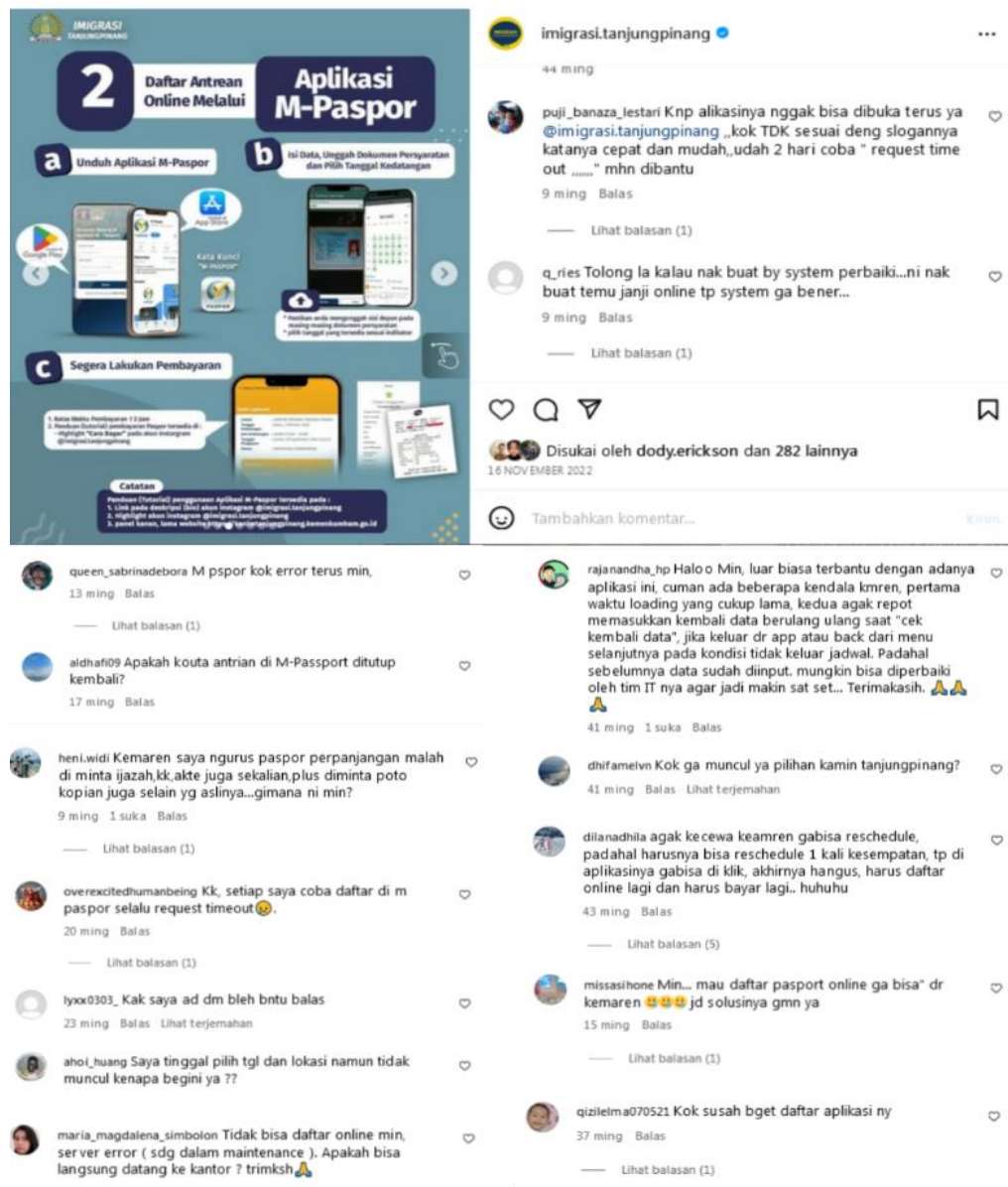
Sumber: Hasil Olahan Peneliti dari LKjIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, 2023

Berdasarkan tabel 1.8, terlihat adanya hasil yang signifikan terhadap angka penerbitan paspor dengan terjadi peningkatan pada tahun 2022 ketika aplikasi M-Paspor sudah diterapkan. Pada tahun 2020 dan 2021 ketika pelayanan paspor masih memakai APAPO, paspor yang diterbitkan berjumlah 5.777 pcs dan 3.296 pcs atau mengalami penurunan 43%. Penurunan ini tidak terlepas dari faktor pandemi covid-19, dimana pada tahun tersebut adanya kebijakan pembatasan layanan paspor serta masih ditutupnya akses WNI ke luar negeri. Kemudian terjadi kenaikan sebesar 86% pada tahun 2022 menjadi 23.910 pcs yang juga melebihi dari target kinerja yakni sebesar 136%. Hal ini menandakan aplikasi M-Paspor berpengaruh terhadap minat masyarakat membuat paspor dan dapat membantu mencapai sasaran.

Aplikasi M-Paspor merupakan program layanan yang dibangun oleh Ditjen Imigrasi yang pelaksanaannya diatur dalam Permenkumham No. 18 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Permenkumham No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dalam rangka mewujudkan pelayanan penerbitan paspor yang memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik melalui *e-service*. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian dan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya pada layanan penerbitan paspor yang akan diterapkan di Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang telah melakukan berbagai upaya dalam melaksanakan aplikasi M-Paspor agar berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuannya. Akan tetapi dalam mencapai tujuan tersebut tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dalam menerapkan aplikasi M-Paspor. Hal ini berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan beberapa keluhan

masyarakat yang kesulitan untuk mengakses aplikasi ini, yang dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1.6 Keluhan Masyarakat Seputar Aplikasi M-Paspor



Sumber: Hasil Olahan Peneliti dari Instagram, 2023

Berdasarkan gambar diatas, terlihat beberapa keluhan masyarakat seputar aplikasi M-Paspor ketika ingin mengajukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Tanjungpinang. Keluhannya sendiri berupa aplikasi yang tidak bisa dibuka yang

memunculkan pesan “*request timed out*”, kendala jaringan internet dari *server* yang *error*, lokasi Kanim Tanjungpinang yang tidak muncul pada aplikasi, *error* pada kode OTP, kode *billing* yang telat muncul dan sejumlah permasalahan lainnya. Beberapa permasalahan tersebut juga serupa dengan yang diungkapkan Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, berikut ini:

“Berdasarkan pengalaman di lapangan, penerapan aplikasi M-Paspor masih terkendala pada jaringan, bisa kendala jaringan dari *handphone* pengguna atau kendala jaringan dari *server* sehingga masyarakat tidak bisa mengajukan permohonan, lalu beberapa *error* di kode OTP, nomor permohonan yang tidak muncul di dalam sistem, kode *billing* yang telat muncul, kesalahan input data diri dan berkas persyaratan pemohon pada aplikasi M-Paspor.” (Wawancara dengan Andrie Eka Prasetyo, S.Kom. selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, tanggal 10 Juli 2023)

Dilihat dari perubahan dan dampak yang diberikan aplikasi M-Paspor dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Sejak diterapkan aplikasi ini pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, dengan sistem yang telah diperbaiki dan diperbaharui oleh Ditjen Imigrasi dapat memudahkan masyarakat mengurus penerbitan paspor dan berdampak pada alur pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Kasi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Tanjungpinang, berikut ini:

“Ada perubahan setelah M-Paspor ini dilaksanakan. Kalau APAPO ini cuma bisa mengakomodir antrian saja mulai dari hari apa dan jam berapa. Sedangkan M-Paspor mengakomodir *upload* berkas sendiri, pembayaran diawal, jadi ada alur yang terpotong. Lalu, kalau APAPO kita harus *entry* data, tapi M-Paspor sudah bisa *entry* data sendiri secara mandiri. Jadi cukup datang, menunggu antrian, dan langsung foto, wawancara, merekam biometrik. Tidak perlu menunggu berkas di *scan* lagi. Nah itu perbedaan yang paling signifikan. Terus perbedaannya juga terletak di pembayaran, kalau APAPO setelah di foto baru bisa bayar. Kalau pada M-Paspor pembayaran bisa diawal.” (Wawancara

dengan Gatot Setiono selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, tanggal 3 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas, diketahui bahwa aplikasi M-Paspor memberikan perubahan dan dampak yang baik terhadap proses layanan paspor yang lebih sederhana di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang. Dalam hal kemudahan layanan ini sudah dapat dirasakan oleh pemohon, seperti mengunggah berkas persyaratan sendiri, pembayaran dilakukan diawal sebelum foto dan wawancara, dan lain sebagainya. Dengan berbagai perubahan tersebut, dapat membantu kinerja petugas imigrasi menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian pemohon akan merasakan waktu tunggu yang menjadi lebih singkat dibandingkan sebelumnya, karena dengan adanya M-Paspor dapat mempercepat proses pelayanan.

Penelitian mengenai aplikasi M-Paspor sebelumnya telah banyak dilakukan, seperti penelitian Helpiastuti, dkk⁸ pada tahun 2023 yang berfokus pada kualitas pelayanan M-Paspor yang diukur secara kuantitatif. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ghifa Deliano Akabar dan Aldri Frinaldi⁹ pada tahun 2023 yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan M-Paspor terhadap kepuasan pengguna yang diukur secara kuantitatif. Muhammad Prawira Pakpahan¹⁰, pada tahun 2023

⁸ Selfi Budi Helpiastuti, dkk, Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol. 7 No. 1, 2023.

⁹ Ghifa D. Akabar dan Aldri F., Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *Publicness: Journal of Public Administration Studies*, Vol.2 No.1, 2023.

¹⁰ Muhammad Prawira Pakpahan, *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sriwijaya, 2023.

yang lebih berfokus pada atribut inovasi aplikasi M-Paspor. Lalu Pamadi, dkk¹¹, pada tahun 2022 yang lebih berfokus pada evaluasi pelaksanaan aplikasi M-Paspor dari sudut pandang *e-government*. Dari paparan tersebut, terlihat bahwa penelitian mengenai penerapan aplikasi M-Paspor sangat beragam. Namun, penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada aspek-aspek tertentu, seperti kualitas layanan, atribut inovasi, atau evaluasi pelaksanaan *e-government*. Sedangkan pada penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, dimana peneliti akan lebih memfokuskan kepada efektivitas penerapan aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang.

Efektivitas merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan dan sasaran suatu program atau kegiatan sesuai dengan ketentuan masing-masing organisasi.¹² Oleh karena itu, efektivitas sangat penting karena dapat menunjukkan gambaran seberapa berhasil suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan.¹³ Berdasarkan paparan diatas, aplikasi M-Paspor yang diterapkan sejak 2022 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang masih memiliki kendala seperti masyarakat tidak mengetahui dan kurang memahami cara menggunakan aplikasi M-Paspor dengan benar, sehingga terjadi kesalahan input data pemohon di aplikasi M-Paspor yang berakibat pada ketidaktepatan waktu pelayanan. Hal ini karena sosialisasi M-Paspor yang belum terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang. Selain itu, juga terjadi

¹¹ Jessica D.P. Pamadi, dkk, Evaluasi Implementasi E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Vol.8 No.4, 2022.

¹² Winda Ratnasari, Studi Deskriptif tentang Efektivitas Program Layanan GO SIGAP di Kepolisian Resort (Polres) Gresik, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol.6 No.3, 2018. hlm 5.

¹³ Muhammad Sawir, Birokrasi Pelayanan Publik, Deepublish, Yogyakarta, 2020, hlm. 126

kendala kesisteman M-Paspor yang membuat pelayanan terhambat. Mengingat paspor merupakan dokumen penting yang harus dimiliki masyarakat untuk keluar negeri, maka penerapan M-Paspor haruslah dapat meningkatkan kualitas layanan paspor kepada masyarakat secara efektif. Berdasarkan penjelasan fenomena dan permasalahan diatas, menjadi daya tarik peneliti untuk mengkaji mengenai Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

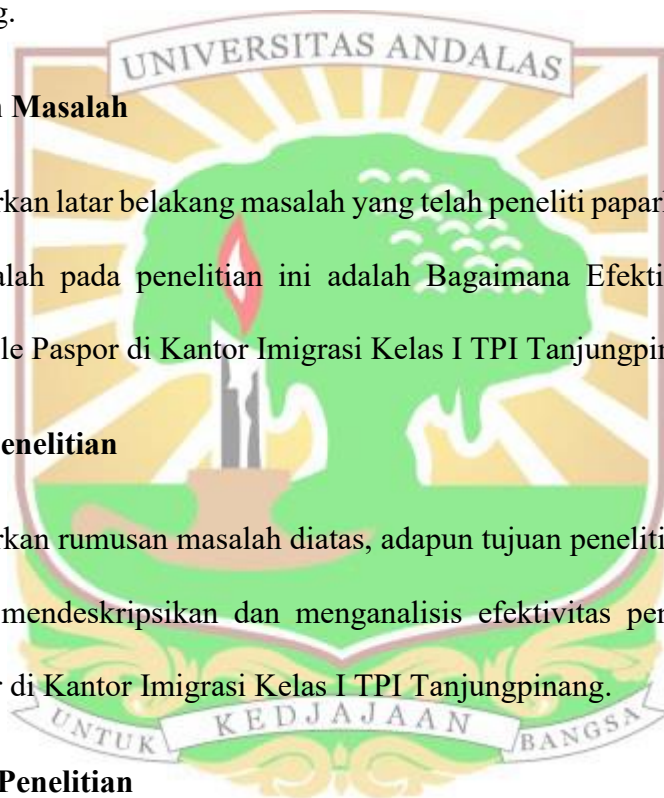
Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang peneliti lakukan ini terbagi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu Administrasi Publik terutama konsentrasi Manajemen



Publik tentang efektivitas penerapan program pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lainnya terkait dengan topik penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis bermanfaat dalam memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas penerapan aplikasi mobile paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran, masukan dan informasi kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor pada pelayanan penerbitan paspor kepada masyarakat.

