

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemerintah berkewajiban menjamin pemenuhan hak warganya untuk memperoleh layanan publik yang berkualitas secara optimal. Landasan konstitusional mengenai pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengonseptualisasikannya sebagai integrasi berbagai proses layanan yang komprehensif guna mengakomodasi keperluan publik seperti penyediaan barang, jasa, hingga layanan administratif oleh pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku.¹. Selain itu, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik².

Pelayanan berkualitas tinggi tercapai ketika pelayanan diberikan mengakomodasi kebutuhan serta memenuhi ekspektasi pengguna layanan³. Kualitas layanan menjadi bagian yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan dalam suatu layanan. Zeithaml dkk., berpendapat bahwa *“Customer satisfaction is influenced by specific*

¹ “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,” t.t.

² “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014,” t.t.

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Gava Media, 2011).

*product or service features, perceptions of product and service quality, and price”*⁴.

Hal ini mengindikasikan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan publik tercermin dari sejauh mana aktivitas birokrasi mampu mengintegrasikan standar pelayanan yang berlaku ke dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat⁵. Layanan yang diberikan harus berorientasi pada pengguna sehingga layanan tersebut dapat mengatasi masalah dengan tepat dan mencapai kepuasan publik. Sebagai negara berkembang, Indonesia harus terus beradaptasi dengan berbagai perubahan dan dinamika global, termasuk melalui penggunaan kemajuan teknologi. Melalui penggunaan teknologi digital, diharapkan tercipta sistem layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui pelayanan publik berbasis teknologi memberikan peluang besar untuk meningkatkan ketepatan dan optimalisasi pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah dituntut terus mendorong transformasi digital melalui implementasi *e-Government*. Transformasi layanan publik di Indonesia dimulai sejak diimplementasikannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menyusun kerangka strategis adopsi teknologi yang mendukung efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan⁶.

⁴ Valarie A. Zeithaml dkk., *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, Seventh edition (McGraw-Hill Education, 2017).

⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Bumi Aksara, 2008).

⁶ “Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Governmentpdf,” t.t.

Transformasi digital diaplikasikan sebagai instrumen strategis guna mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi praktik administrasi dalam ranah pemerintahan elektronik⁷.

Salah satu penyedia layanan publik berbasis digital adalah Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi merupakan penyelenggara layanan keimigrasian di wilayah kabupaten, kota, atau kecamatan yang berada dalam koordinasi dan pembinaan Direktorat Jenderal Imigrasi. Sebagai negara dengan geografis strategis yang terletak di persilangan dua benua dan dua samudra, Indonesia menjadi jalur penting berbagai aktivitas internasional seperti perdagangan, pariwisata, pendidikan, hingga tenaga kerja migran. Kondisi tersebut membuat keberadaan layanan keimigrasian yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi menjadi sangat penting untuk menunjang kelancaran arus keluar-masuk orang antarnegara.

Otoritas keimigrasian di Sumatera Barat dijalankan oleh dua satuan kerja, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Agam, yang secara kolektif membawahi seluruh kabupaten dan kota di provinsi tersebut. Perbedaan utama keduanya terletak pada keberadaan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang bertanggung jawab atas pemeriksaan di Bandara Internasional Minangkabau dan Pelabuhan Teluk Bayur. Sementara itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Agam tidak dilengkapi TPI karena ketiadaan bandara maupun Pelabuhan internasional. Adapun rincian pembagian wilayah kerja masing-masing Kantor Imigrasi:

⁷ Khairudin dkk., *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government* (Amerta Media, 2022), <https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/view/74/93/423-1>.

Tabel 1. 1
Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Sumatera Barat

No	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam
1	Kabupaten Pesisir Selatan	Kabupaten Agam
2	Kabupaten Solok	Kabupaten Pasaman
3	Kabupaten Sijunjung	Kabupaten Pasaman Barat
4	Kabupaten Dharmasraya	Kabupaten Tanah Datar
5	Kabupaten Solok Selatan	Kabupaten Lima Puluh Kota
6	Kabupaten Padang Pariaman	Kota Bukittinggi
7	Kabupaten Kepulauan Mentawai	Kota Padang Panjang
8	Kota Solok	
9	Kota Padang	
10	Kota Sawahlunto	
11	Kota Pariaman	

Sumber: Dokumentasi Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Tabel 1.1. menguraikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang lebih banyak melakukan pelayanan keimigrasian dan wilayah kerjanya pun lebih banyak dibandingkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Penerbitan paspor serta dokumen perjalanan antarnegara merupakan bentuk layanan utama yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Penetapan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebagai lokus penelitian didasari oleh kedudukannya sebagai episentrum layanan keimigrasian dengan beban kerja dan kompleksitas pelayanan tertinggi di Provinsi Sumatera Barat. Sebagai Kantor Kelas I TPI yang mengelola gerbang internasional, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menghadapi ekspektasi publik yang tinggi terhadap kepastian waktu dan efisiensi pelayanan. Dalam konteks tersebut, implementasi layanan digital M-Paspor menjadi krusial karena potensi kendala pada sistem pelayanan di kantor ini dapat berdampak lebih luas terhadap mobilitas masyarakat dibandingkan kantor imigrasi dengan skala layanan yang lebih kecil.

Pemilihan lokus ini juga merepresentasikan tantangan birokrasi modern dalam mengadopsi standar pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna (*customer-oriented*), mengingat posisinya sebagai kantor rujukan utama bagi masyarakat dari berbagai wilayah dengan karakteristik kebutuhan yang beragam. Adapun rincian kegiatan keimigrasiannya yaitu:

Tabel 1. 2
Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2022

No	Bulan	Jenis Dokumen		
		Paspor	Kitas	DahsusKim
1	Januari	433	20	-
2	Februari	599	-	-
3	Maret	964	4	-
4	April	1.342	7	-
5	Mei	1.848	2	-
6	Juni	1.342	3	-
7	Juli	3.845	9	-

8	Agustus	3.337	8	-
9	September	2.889	10	-
10	Oktober	3.364	8	-
11	November	3.446	2	-
12	Desember	3.926	2	-
Jumlah		27.335	75	-

Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Tabel 1.2 menunjukkan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang pada tahun 2022 dimana layanan permohonan paspor mencapai angka yang sangat tinggi, yakni 27.335 permohonan. Lonjakan terjadi terutama pada bulan Juli hingga Desember, dengan lebih dari 3.000 permohonan setiap bulan dan puncaknya pada bulan Desember sebanyak 3.926 paspor. Hal ini mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan internasional serta pentingnya peran layanan imigrasi dalam memenuhinya.

Tabel 1. 3
Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2023

No	Bulan	Jenis Dokumen		
		Paspor	Kitas	DahsusKim
1	Januari	4.176	21	-
2	Februari	3.452	17	-
3	Maret	3.498	24	-
4	April	1.496	9	-
5	Mei	3.512	21	-
6	Juni	3.017	8	-

7	Juli	4.305	17	-
8	Agustus	4.012	36	-
9	September	4.086	42	-
10	Oktober	4.607	22	-
11	November	5.107	14	-
12	Desember	6.166	9	-
Jumlah		47.434	240	-

Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Data pada Tabel 1.3 menggambarkan terjadi lonjakan yang cukup tinggi terhadap jumlah layanan penerbitan paspor pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya, dengan total mencapai 47.434 dokumen. Permohonan tertinggi terjadi pada bulan Desember sebanyak 6.166, disusul oleh November dan Oktober masing-masing 5.107 dan 4.607 permohonan. Lonjakan ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keimigrasian, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh pulihnya mobilitas pasca-pandemi dan meningkatnya aktivitas perjalanan internasional.

Tingginya jumlah permohonan paspor dibandingkan layanan keimigrasian lainnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, sebagaimana tercantum dalam Tabel 1.2 dan 1.3, menunjukkan bahwa dokumen perjalanan internasional masih menjadi kebutuhan utama masyarakat. Layanan lain seperti permohonan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM) bersifat lebih spesifik dan terbatas pada kelompok tertentu, seperti warga negara asing atau kasus khusus, sehingga tidak sebanyak permohonan paspor. Hal ini mempertegas bahwa

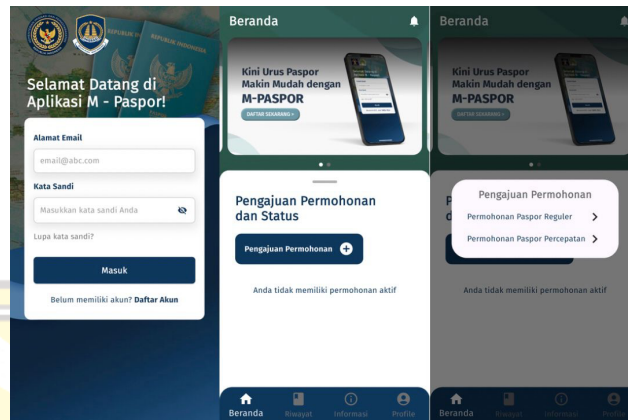
layanan pembuatan paspor merupakan aktivitas keimigrasian yang paling dominan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Tingginya permintaan terhadap layanan pembuatan paspor mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan layanan yang inklusif dan tepat guna bagi masyarakat. Untuk mendukung kelancaran layanan keimigrasian yang efisien, Direktorat Jenderal Imigrasi mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Namun, aplikasi tersebut dinilai kurang efektif karena menghadapi sejumlah kendala seperti verifikasi email yang sulit, ketidaksesuaian data NIK, pembaruan jadwal kuota yang tidak konsisten, keterbatasan kuota serta masih maraknya praktik pungutan liar dan percaloan⁸. Oleh sebab itu, permasalahan dari aplikasi sebelumnya diselesaikan melalui M-Paspor. Hasil wawancara dengan pihak Analis Keimigrasian Ahli Pertama, Bapak Ageng Budiman di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, menyatakan:

“Aplikasi M-Paspor merupakan perbaikan dari aplikasi sebelumnya. M-Paspor sendiri telah berbasis data Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terkoneksi langsung dengan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) daerah setempat.” (wawancara bersama Ageng Budiman, 2 Mei 2025)

⁸ Rahmania Ivani, “Analisis Kualitas Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang” (Universitas Andalas, 2021).

Gambar 1. 1
Tampilan Aplikasi M-Paspor



Sumber: Aplikasi M-Paspor, 2025

Gambar 1.1 menampilkan bahwa desain aplikasi M-Paspor yang praktis sehingga memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan secara lebih mudah dan mandiri. Pada halaman awal, pengguna diharuskan untuk melakukan autentikasi melalui email dan kata sandi. Setelah berhasil masuk, pengguna akan diarahkan ke beranda yang menampilkan menu utama untuk melakukan pengajuan permohonan paspor dan melihat status permohonan. Aplikasi ini menyediakan dua pilihan layanan, yaitu permohonan paspor reguler dan permohonan paspor percepatan, yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Aplikasi M-Paspor dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dan digunakan oleh seluruh Kantor Imigrasi, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, sejak 22 Januari 2022. M-Paspor dirancang untuk mempermudah pengajuan paspor secara daring oleh Masyarakat dan telah tersedia untuk semua perangkat *SmartPhone*. Aplikasi M-Paspor hadir sebagai solusi digital untuk mengakselerasi produktivitas pelayanan publik dengan memangkas hambatan waktu dan administrasi fisik. Melalui

fitur penjadwalan yang fleksibel dan akses informasi yang terbuka, aplikasi ini berhasil menciptakan sistem pelayanan paspor yang lebih akuntabel dan transparan⁹.

Layanan pembuatan paspor baru melalui Aplikasi M-Paspor mencakup Paspor Elektronik dengan masa berlaku 5 tahun dan 10 tahun. Sementara itu, untuk penggantian paspor karena rusak, hilang, atau halaman penuh, pemohon cukup datang langsung ke Kantor Imigrasi dengan membawa dokumen persyaratan tanpa perlu mendaftar di aplikasi. Biaya layanan keimigrasian telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024, diantaranya yaitu¹⁰:

Tabel 1. 4
Biaya Pembuatan Paspor

No	Jenis Permohonan	Satuan	Biaya yang Dikeluarkan
1	Paspor Biasa Non Elektronik (Masa Berlaku 5 Tahun)	Per Permohonan	Rp350.000
2	Paspor Biasa Non Elektronik (Masa Berlaku 10 Tahun)	Per Permohonan	Rp650.000
3	Paspor Biasa Elektronik (Masa Berlaku 5 Tahun)	Per Permohonan	Rp650.000
4	Paspor Biasa Elektronik (Masa Berlaku 10 Tahun)	Per Permohonan	Rp950.000

⁹ Muhammad Fajar Arbani dan Ahmad Fitra Yuza, *Efektivitas Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru*, 3 (2024).

¹⁰ “Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024,” t.t.

5	Layanan Percepatan Paspur Selesai Pada Hari Yang Sama	Per Permohonan	Rp1.000.000
6	Surat Perjalanan Laksana Paspur (SPLP) untuk Orang Asing	Per Permohonan	Rp150.000
7	Surat Perjalanan Laksana Paspur (SPLP) untuk WNI	Per Permohonan	Rp100.000

Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis

Penerimaan Negara Bukan Pajak

Tabel 1.4 memaparkan besaran biaya permohonan pembuatan paspor biasa, baik non elektronik maupun elektronik, beserta layanan pendukung lainnya, seperti layanan percepatan paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspur (SPLP). Pada tanggal 1 Februari 2025, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah menghapus layanan permohonan Paspur Biasa Non Elektronik. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang dirumuskan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bersama Direktorat Jenderal Imigrasi untuk menerapkan penerbitan Paspur Elektronik 100%¹¹. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama pihak Analis Keimigrasian Ahli Pertama, Bapak Ageng Budiman yang menyatakan bahwa:

¹¹ Direktorat jenderal Imigrasi, *Indonesia Menuju Peralihan ke Paspur Elektronik 100%, Dimulai di 13 Kantor Imigrasi*, 1 Desember 2024, https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/indonesia-menuju-peralihan-ke-paspur-elektronik-100-dimulai-di-13-kantor-imigrasi.

“Teknologi pada paspor elektronik dinilai lebih bagus dibandingkan dengan paspor biasa. Paspor elektronik bertujuan untuk meningkatkan nilai Paspor Indonesia di mata dunia sehingga kedepannya diharapkan dapat mengurangi kebutuhan visa bagi WNI saat bepergian ke luar negeri. Disamping itu, paspor elektronik juga dilengkapi dengan chip elektronik yang menyimpan data biometrik seperti foto wajah dan sidik jari sehingga lebih aman dan bebas pemalsuan.” (wawancara bersama Ageng Budiman, 2 Mei 2025)

Adapun terdapat prosedur permohonan paspor secara elektronik atau online yaitu melalui aplikasi M-Paspor disebutkan dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 18 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yakni sebagai berikut:¹²:

1. Pemohon diwajibkan untuk melengkapi formular data digital yang telah disediakan melalui laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.
2. Melengkapi dokumen persyaratan dengan memindai dokumen persyaratan yang kemudian dikirimkan melalui surat elektronik (email).
3. Pemohon harus mencetak data terima permohonan sebagai tanda bukti permohonan.
4. Setelah dokumen tervalidasi, pemohon akan mendapatkan kode pembayaran melalui psan singkat (SMS) maupun surat elektronik (email).

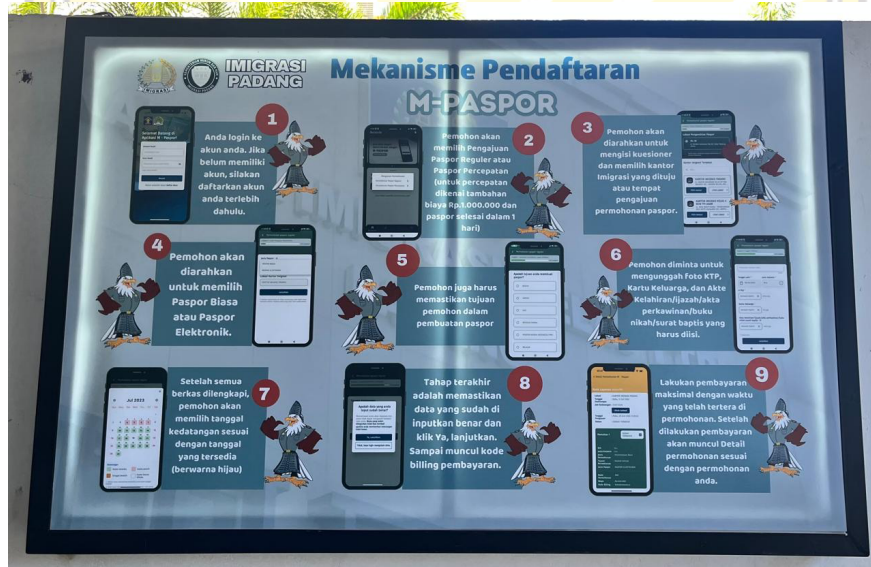
Setelah melakukan permohonan paspor baik secara manual maupun secara online, selanjutnya dilakukan penerbitan paspor sesuai dengan Pasal 11 PerMenteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2014, yaitu¹³:

¹² “Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor,” t.t.

¹³ “Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.”

1. Pemeriksaan persyaratan
2. Pembayaran
3. Pengambilan data biometrik
4. Wawancara
5. Adjudikasi

Gambar 1. 2
Mekanisme Pendaftaran M-Paspor



Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Gambar 1.2 menunjukkan mekanisme pendaftaran paspor pada aplikasi M-Paspor dimulai dengan login ke akun pengguna atau mendaftar jika belum memiliki akun. Selanjutnya, pemohon memilih jenis pengajuan permohonan, yaitu paspor reguler atau paspor percepatan dengan biaya tambahan, lalu diarahkan untuk mengisi kuesioner, memilih Kantor Imigrasi tujuan, serta menentukan jenis paspor (biasa atau elektronik). Pemohon juga memastikan tujuan pembuatan paspor, kemudian mengunggah dokumen persyaratan seperti foto KTP, foto Kartu Keluarga, foto akta kelahiran, foto

ijazah, atau foto buku nikah. Setelah berkas lengkap, pemohon memilih tanggal kedatangan yang tersedia, memastikan seluruh data yang diinput sudah benar, lalu melanjutkan hingga mendapatkan kode billing pembayaran. Terakhir, pemohon melakukan pembayaran sesuai waktu yang ditentukan, dan setelah itu akan muncul detail permohonan sesuai dengan data yang diajukan.

Tabel 1. 5
Kegiatan Pelayanan melalui Aplikasi M-Paspor Tahun 2024 – 2025

No	Bulan	Tahun 2024		Tahun 2025	
		Paspor Biasa	Paspor Elektronik	Paspor Biasa	Paspor Elektronik
1	Januari	2.315	730	471	2.192
2	Februari	1.530	453	-	2.608
3	Maret	345	842	-	1.208
4	April	279	1.028	-	2.117
5	Mei	388	1.474	-	2.227
6	Juni	461	2.084	-	2.358
7	Juli	540	2.407	-	3.152
8	Agustus	547	2.621	-	2.535
9	September	571	2.305	-	2.020
10	Oktober	594	2.584	-	-
11	November	648	2.170	-	-
12	Desember	1.197	2.342	-	-

Total	9.415	21.040	471	20.417
--------------	--------------	---------------	------------	---------------

Sumber: Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Tabel 1.7 menampilkan total pengajuan paspor menggunakan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sepanjang 2024-2025. Pada tahun 2024, total permohonan paspor biasa mencapai 9.415 dokumen, sedangkan paspor elektronik jauh lebih tinggi, yaitu 21.040 dokumen. Sementara itu, hingga bulan September tahun 2025, jumlah permohonan paspor biasa sudah mencapai 471 dokumen, dan paspor elektronik mencapai 20.417 dokumen.

Kualitas layanan yang baik mencerminkan *reliability* (keandalan) sebagai bentuk kemudahan aksesibilitas aplikasi M-Paspor bagi masyarakat secara mandiri¹⁴. Namun, di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang masih terdapat kesulitan dalam penggunaan aplikasi, khususnya pada menu pembayaran yang sering membingungkan dan menyulitkan pengguna dalam menyelesaikan proses permohonan paspor. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga harus mencerminkan *responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam merespons kendala yang dihadapi masyarakat pengguna layanan¹⁵. Sayangnya, dalam aplikasi tersebut belum tersedia fitur layanan pengaduan yang dapat diakses secara langsung oleh pengguna. Disamping itu, beberapa pengguna mengeluhkan bahwa akun Instagram resmi sering tidak menanggapi pesan padahal tidak terdapat layanan percakapan langsung dalam aplikasi M-Paspor sendiri. Walaupun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menyediakan layanan pengaduan melalui *WhatsApp*, namun tidak banyak masyarakat yang mengetahui bahwa layanan

¹⁴ Zeithaml dkk., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*.

¹⁵ Ibid.

ini tersedia pada website. Hal ini disampaikan oleh pihak Analis Keimigrasian Ahli Pertama, Bapak Ageng Budiman yang menyatakan bahwa:

“Kendala masyarakat dalam penggunaan aplikasi M-Paspor yaitu kesulitan dalam penggunaan aplikasi khususnya dalam menu pembayaran dan juga tidak adanya layanan pengaduan di aplikasi tersebut, sehingga masyarakat harus melapor melalui nomor WhatsApp untuk layanan pengaduan” (wawancara bersama Ageng Budiman, 2 Mei 2025)

Penelitian oleh Nabilla Evanda dan Inti Krisnawati membuktikan bahwa kualitas layanan berkorelasi positif dengan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok¹⁶. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Siti Munawaroh dan Widuri Wulandari mengenai pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat mengonfirmasi bahwa kedua variabel berpengaruh signifikan satu sama lain¹⁷. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Dina Eka Fauzia, dkk. mengenai pengaruh kualitas layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat menyimpulkan bahwa kedua variabel saling berpengaruh¹⁸.

Secara komprehensif, temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara konsisten memiliki peran krusial dalam membentuk kepuasan di berbagai sektor pelayanan publik. Temuan ini menjadi landasan bagi

¹⁶ Nabilla Evanda dan Inti Krisnawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok*, 2023, 73–79.

¹⁷ Siti Munawaroh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat,” *Resolusi: Jurnal Sosial Politik* 7, no. 2 (2024): 126–40, <https://doi.org/10.32699/resolusi.v7i2.8479>.

¹⁸ Dina Eka Fauzia dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*, 2024.

peneliti untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks dan inovasi layanan yang berbeda. Namun, belum terdapat penelitian yang spesifik membahas mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Keberhasilan adopsi M-Paspor tercermin pada transformasi pelayanan yang lebih progresif, di mana parameter efektivitas dan efisiensi menjadi indikator utama dalam penguatan kualitas layanan keimigrasian. Implementasi layanan paspor berbasis digital memberikan keunggulan kompetitif dibandingkan prosedur antrean konvensional melalui penghematan waktu dan reduksi biaya transaksi bagi masyarakat¹⁹. Efisiensi sumber daya tersebut berimplikasi pada peningkatan kepuasan publik yang signifikan, di mana kepuasan yang tinggi cenderung mendorong niat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan serupa secara berkelanjutan di masa depan²⁰.

Meskipun demikian, dalam penerapannya masih ditemukan berbagai kendala terkait pelayanan pada aplikasi M-Paspor²¹. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa hambatan strategis, khususnya rendahnya tingkat pemahaman digital masyarakat dalam mengoperasikan platform pelayanan publik yang tersedia serta gangguan teknis pada sistem yang mengakibatkan aplikasi sering kali tidak dapat diakses pada waktu-

¹⁹ “Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.”

²⁰ Ahmad Farhani, *Dimension of Service Quality (RATER) on Consumer Satisfaction*, 2023, <https://doi.org/DOI%252010.35722/pubbis.v7i1.648>.

²¹ Andre Hartoyo dkk., *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis*, 16 (Oktober 2024), <https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.

waktu tertentu²². Kondisi tersebut diperburuk oleh tidak tersedianya fitur pengaduan internal pada aplikasi, yang menyebabkan masyarakat mengeluhkan hambatan teknis saat penggunaan. Ketiadaan mekanisme umpan balik ini mengakibatkan layanan tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Kesenjangan tersebut pada akhirnya dapat menurunkan ekspektasi dan kepuasan masyarakat terhadap indikator daya tanggap (*responsiveness*) penyelenggara layanan publik.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Ageng Budiman selaku Analis Pertama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yang menyatakan bahwa meskipun kantor imigrasi telah menyediakan layanan pengaduan melalui WhatsApp resmi, masyarakat pada kenyataannya masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor imigrasi guna memperoleh bantuan melalui layanan *customer care*. Hal ini mengindikasikan bahwa peran petugas dalam memberikan respons cepat dan pendampingan langsung masih sangat dibutuhkan untuk mendukung efektivitas layanan digital serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yang memiliki tingkat permohonan paspor yang tinggi. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis ingin melihat **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

²² Dana Nursyahbani dan Arif Rahman Hakim, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam,” *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan 2* (April 2025).

1.2.Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan (X) Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
3. Bagaimana pengaruh antara Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) dalam Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian diarahkan untuk mengeksplorasi:

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan dalam Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian diproyeksikan berkontribusi pada pengembangan bidang Manajemen Publik dalam Administrasi Publik, memperluas pengetahuan mahasiswa dalam bidang Administrasi Publik dan menjadi rujukan peneliti selanjutnya untuk mengkaji isu serupa.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yaitu instrumen evaluasi sekaligus parameter bagi instansi dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan guna mencapai kepuasan masyarakat yang optimal.
2. Masyarakat/pemohon paspor, ketersediaan akses informasi yang transparan guna mendukung pemahaman publik terhadap sistem pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Akademisi, yaitu sebagai referensi pengetahuan pada keilmuan administrasi publik terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan diproyeksikan sebagai gambaran garis besar pada setiap bab yang sistematis. Sistematika pembahasan diantaranya yaitu:

a. Bab I - Pendahuluan

Dalam penelitian ini, terdapat suatu fenomena yang menarik untuk diteliti terkait M-Paspor dalam penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Aplikasi ini merupakan inovasi digital dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi secara daring. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih ditemukan sejumlah kendala yang dialami oleh Masyarakat seperti kesulitan dalam melakukan proses pembayaran melalui aplikasi, yang kerap kali tidak berjalan lancar dan membingungkan pengguna. Selain itu, aplikasi M-Paspor belum menyediakan fitur layanan pengaduan atau bantuan secara langsung melalui aplikasi. Atas dasar tersebut, urgensi penelitian ini terletak pada upaya mengukur efektivitas kualitas layanan melalui aplikasi M-Paspor terhadap pembentukan persepsi kepuasan masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sistem layanan digital yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

b. Bab II – Tinjauan Pustaka

Memuat deskripsi konsep teoretis serta penerapan penelitian yang relevan secara operasional.

c. Bab III – Metode Penelitian

Berisi uraian mengenai unit analisis, teknik pengambilan sampel, metode pengolahan data dengan menggunakan analisis statistik yang sesuai.

d. Bab IV – Deskripsi Lokasi Penelitian

Memuat penjelasan umum kota Padang dan profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang serta memberikan penjelasan secara umum gambaran mengenai kualitas

aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor dan dampaknya terhadap kepuasan Masyarakat sebagai pengguna pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

e. Bab V – Temuan dan Analisis Data

Bagian ini memaparkan deskripsi jawaban responden mengenai kualitas M-Paspor beserta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, disajikan pula hasil analisis pengaruh antara kedua variabel.

f. Bab VI – Penutup

Berisi kesimpulan dan saran penelitian.

