

**EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN DIGITAL M-PASPOR
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN
PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

SKRIPSI

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

OLEH :

SILVI JULIA SYAFITRI

2210843005

Dosen Pembimbing :

Dr. Malse Yulivestra, S.Sos., M. AP.

Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA.



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

2026

ABSTRAK

Silvi Julia Syafitri, 2210843005, Efektivitas Penerapan Layanan Digital M-Paspor Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh : Dr. Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 11 buku, 15 jurnal/artikel, 3 Skripsi/Tesis, 4 website, dan 7 peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya antrean secara langsung di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, meskipun proses pendaftaran telah dilakukan secara *online* melalui aplikasi M-Paspor. Sebagai sebuah layanan digital berbasis aplikasi, M-Paspor bertujuan untuk mengatasi masalah antrean panjang di kantor imigrasi Indonesia untuk pengajuan paspor. Oleh karena itu, pentingnya sebuah kajian efektivitas untuk menilai sejauh mana tingkat keberhasilan aplikasi M-Paspor dalam mencapai tujuan sebagai sebuah layanan berbasis digital.

Penelitian ini berlandaskan pada teori efektivitas layanan digital yang dikemukakan oleh Pedrosa, dkk yang mencakup variabel kemudahan penggunaan, bermanfaat, sederhana, terpercaya, tersedia, dapat dimengerti, konsisten, dan cepat. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang secara umum telah berjalan. Efektivitas tersebut terlihat dari kemudahan penggunaan aplikasi, peningkatan efisiensi waktu dan tenaga, kemudahan pengelolaan data permohonan, keteraturan pelayanan melalui sistem kuota, serta percepatan proses pelayanan pembuatan paspor. Selain itu, aplikasi M-Paspor juga membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih terstruktur. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan sistem dan jaringan, secara keseluruhan penerapan aplikasi M-Paspor telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Oleh karena itu, disarankan agar Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan peningkatan kualitas sistem aplikasi, penguatan infrastruktur jaringan, serta evaluasi dan pengembangan layanan digital secara berkala agar penerapan aplikasi M-Paspor dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien.

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

ABSTRACT

Silvi Julia Syafitri, 2210843005, The Effectiveness of Implementing M-Passport Digital Services in Improving Passport Issuance Services at the Class I TPI Padang Immigration Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026, Supervised by : Dr. Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 150 pages with references to 11 books, 15 journals/articles, 3 theses/dissertations, 4 websites, and 7 laws and regulations.

This study aims to analyze the effectiveness of the M-Passport app in improving the quality of passport issuance services at the Class I TPI Immigration Office in Padang. This study is based on the fact in-person queues still exist at the Class I TPI Immigration Office in Padang, even though the registration process has been conducted online via the M-Passport app. As an app-based digital service, M-Passport aims to address the issue of long lines at Indonesian immigration offices for passport applications. Therefore, an effectiveness study is essential to assess the extent to which the M-Passport app has succeeded in achieving its goals as a digital service.

This study is based on the theory of digital service effectiveness proposed by Pedrosa et al, which includes the variables of ease of use, usefulness, simplicity, reliability, availability, comprehensibility, consistency, and speed. The method used in this study is a qualitative descriptive approach, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation.

Based on the research findings, the implementation of the M-Passport app at the Class I TPI Immigration Office in Padang has generally been successful. This effectiveness is evident in the app's user-friendliness, improved time and labor efficiency, simplified management of application data, standardized service delivery through a quota system, and accelerated passport issuance processes. Additionally, the M-Passport application also assists staff in providing more structured services. Although some technical challenges, such as system and network disruptions, have been encountered, overall, the implementation of the M-Passport application has made a positive contribution to improving the quality of passport issuance services at the Class I TPI Immigration Office in Padang. Therefore, it is recommended that the Directorate General of Immigration improve the quality of the application system, strengthen network infrastructure, and conduct periodic evaluations and development of digital services so that the implementation of the M-Passport application can run more optimally and sustainably in supporting effective and efficient public services.

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