

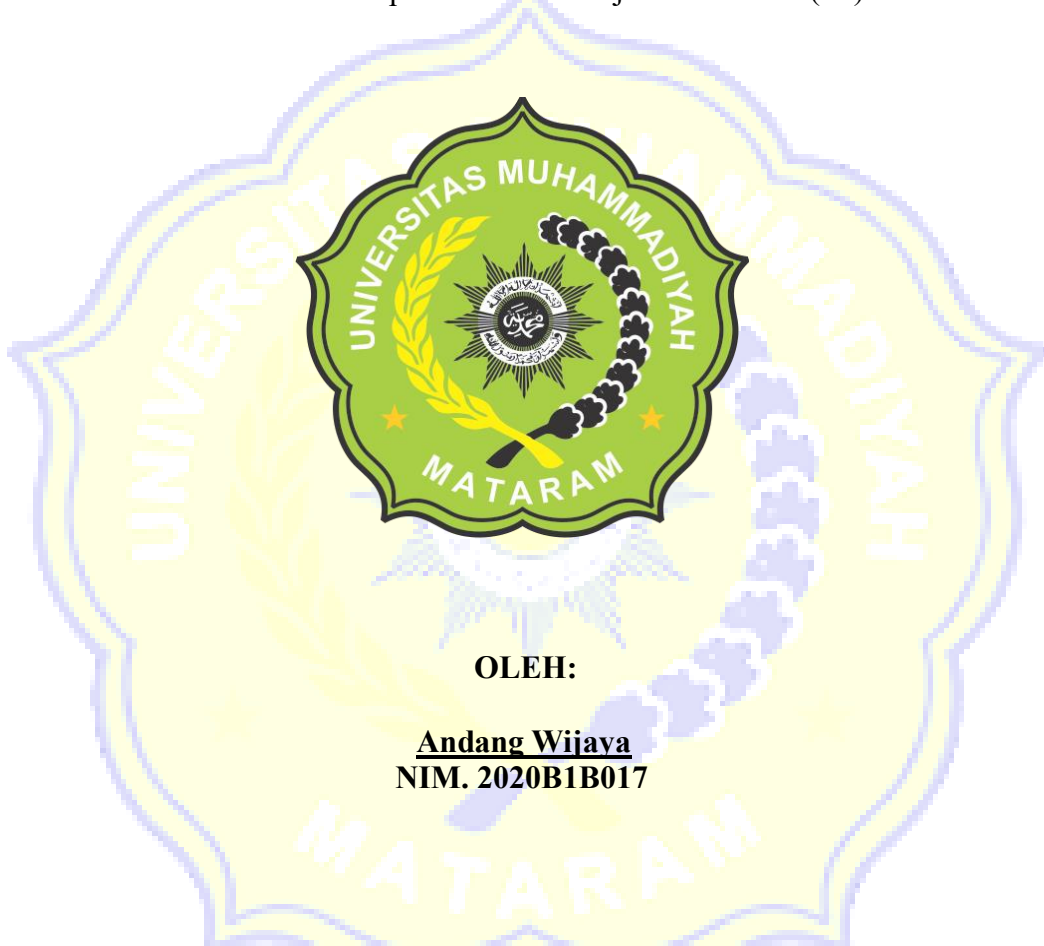
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI**

**KELAS I TPI MATARAM**

**(Studi Pada Aplikasi M-Paspor)**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjan Strata Satu (S1)



**OLEH:**

**Andang Wijaya**  
**NIM. 2020B1B017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**TAHUN 2024**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TPI MATARAM  
(Studi Pada Aplikasi M-Paspor)**

Oleh:

Andang Wijaya  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Berdasarkan rencana strategis Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2020-2024 pada arah kebijakan dan strategi Kementerian Hukum dan HAM dijelaskan bahwa layanan keimigrasian diarahkan untuk memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi. Dengan begitu Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi terbaru untuk memproses pembuatan paspor menjadi lebih mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram dan Implementasi Inovasi Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif *e-government*, Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi terkait permohonan paspor secara *online*. Data yang didapat kemudian dianalisis secara deskriptif dengan memeriksa kembali atau triangulasi untuk meyakinkan kebenaran data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram sudah efektif, dilihat dari faktor keberhasilan indikator Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan, dan Perubahan nyata yang sudah optimal dijalankan. Kemudian untuk implementasi inovasi aplikasi M-Paspor dalam kaitanya dengan *e-government* sudah mendekati ukuran efektif, dilihat dari korelasinya dengan beberapa indikator Efisiensi (*Efficiency*), Kepercayaan (*Trust*), Reliabilitas (*Reliability*), dan Dukungan kepada masyarakat (*Citizen support*) yang saling terintegrasi dalam penerapannya.

***Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, M-Paspor***

**PUBLIC SERVICE INNOVATION IN THE IMMIGRATION OFFICE  
CLASS I TPI MATARAM (The Study on M-Paspor Application)**

By:

*Andang Wijaya Muhammadiyah University of Mataram*

**ABSTRACT**

*According to the Ministry of Law and Human Rights' 2020–2024 strategy plan, immigration services are expected to use technology to deliver services. Consequently, the most recent innovation to streamline the passport issue procedure is the M-Paspor application, which was established by the Directorate General of Immigration. The purpose of this study is to identify and examine innovative public service practices using the M-Paspor Application at the Immigration Office Class I TPI Mataram, as well as innovative public service practices implemented from an e-government standpoint. Descriptive qualitative research methodology is the approach employed. Interviews, observations, and documentation pertaining to online passport applications are some of the data collection methods used. To verify the accuracy of the data, a descriptive analysis is performed using a reexamination or triangulation of the obtained data. The program understanding, target accuracy, timeliness, achievement of objectives, and significant changes that have been implemented optimally are success factors indicators that demonstrate the effectiveness of public service innovation through the M-Paspor application at the Immigration Office Class I TPI Mataram. Furthermore, the implementation of the M-Paspor application innovation in relation to e-government has approached the effectiveness measure, as evidenced by its correlation with several integrated indicators such as Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen support in its implementation.*

**Keywords:** Innovation, Public Service, M-Paspor

MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM

KEPALA  
UPT P3B

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



Humaira, M.Pd  
NIDN. 0803048601

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Semakin berkembang dan semakin canggihnya teknologi, mengakibatkan dunia menghadapi apa yang dinamakan era dalam revolusi industri 4.0. Penekanannya pada pola *digital economy, robotic, big data, intelligence* menjadi fenomena *disruptive innovation* (Muharam, 2019). Hal ini menjadikan Kota menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat bantu untuk membentuk hal-hal baru dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien maka membutuhkan yang namanya inovasi.

Inovasi adalah proses atau akibat pengembangan dan pemanfaatan suatu produk dari sumber daya yang sudah ada sebelumnya, sebagai feedback nya memiliki nilai yang lebih bermanfaat daripada sebelumnya, untuk meningkatkan efisiensi (Tui, 2022). Suwarno dalam Dwianto (2018), Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Inovasi pelayanan publik di era sekarang merupakan hal yang sangat penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia dimana laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, serta kompetisi global yang semakin ketat dan terbuka. Inovasi pelayanan publik

adalah hal yang harus dilaksanakan bagi pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah untuk mengimplementasikan 2 desentralisasi yaitu sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, serta kemandirian bagi masyarakat dan dalam daerah (Tui, 2022). Menurut Galbraith pada Prawira (2014) mengartikan inovasi sebagai proses penggunaan teknologi baru dalam suatu produk sehingga produk mempunyai nilai lebih atau nilai tambah dari sebelumnya. Inovasi dapat dilakukan pada barang, jasa, pelayanan, atau inspirasi-inspirasi yang diterima sebagai sesuatu yang baru.

Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga dan masyarakat, dimana hal ini diperkuat oleh UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Eksistensi lembaga Negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya sebagai pelayan masyarakat, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani masyarakat (Muharam, 2019). Menurut Heryanto Monoarfa dalam Jailani (2023), mengatakan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik harus

mengedepankan norma-norma sesuai dengan standar pelayanan (seperti transparansi, responsibilitas, akuntabilitas, partisipatif dan kesamaan hak).

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah tidak luput dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang mengulur waktu, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Siti, 2016). Untuk mengatasi kondisi tersebut maka perlu adanya upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesenambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang baik karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah atau pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan mampu memenuhi pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat.

Untuk mencapai target *good governance* tersebut pemerintahan melakukan inovasi baru dalam pelayanan publik yaitu *e-government*. *E-government* merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Hal ini dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai mana mestinya sesuai perkembangan jaman.

Salah satu bentuk nyata pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi oleh kantor Imigrasi Republik Indonesia adalah adanya pelayanan pembuatan paspor berbasis elektronik yaitu Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online (APAPO). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik di bidang imigrasi semakin meningkat sehingga Direktorat Jenderal Imigrasi diharuskan untuk beradaptasi dengan perubahan yang ada. Untuk itu diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4116 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) diseluruh Indonesia, yang diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, (Akabar, 2023).

Dalam Akbar dan Frinaldi (2023) menjelaskan bahwa terdapat beberapa praktik yang menjadi penyebab kegagalan dari implementasi penerapan APAPO di masyarakat; seperti registrasi akun yang sering gagal; Tidak ada fitur perbaikan email yang salah; Tidak ada fitur lupa password dan username; *Reset password* seringkali tidak berhasil; Pengguna tidak menerima email verifikasi; Akun tidak ditemukan; terdeteksi “pernah register” padahal baru pertama kali register; *Server error* dan *down*; Sudah terdeteksi registrasi, tapi kode antrian tidak keluar; Terdetek duplikat data dan lain sebagainya.

Berdasarkan pada beberapa masalah tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan aplikasi baru yaitu M-Paspor. M-Paspor ini merupakan bentuk terobosan baru dari aplikasi sebelumnya. Aplikasi ini mempermudah Masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor secara *online*.

Paspor merupakan bukti identitas diri dari seseorang di luar negaranya sendiri. Kehadiran M-Paspor ini sangat membantu masyarakat dalam pembuatan ataupun pergantian Paspor secara *online*. Kehadiran M-Paspor ini merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* untuk mencapai *good government*.

M-Paspor adalah Inovasi yang di keluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham RI dalam bentuk aplikasi guna untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor habis berlaku secara online dan untuk pengajuan permohonan pergantian paspor karena hilang dan rusak atau perubahan data. Penerapan M-Paspor ini telah diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram. Hal ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat Kota Mataram dalam membuat, menggati dan memperpanjang masa Paspor.

Di ciptakannya inovasi M-Paspor ini karena sebelumnya banyak permasalahan yang marak terjadi di Kantor Imigrasi Mataram seperti banyaknya antrian masyarakat yang hendak membuat Paspor sehingga tidak jarang terjadi para petugas di Kantor Imigrasi Mataram sering bekerja di luar jam kerja demi melayani masyarakat. Setelah di ciptakannya M-Paspor ini



ada perubahan yang terjadi yaitu berkurangnya antrian masyarakat karena sudah terstruktur antriannya melalui M-Paspor.

Terdapat pula beberapa keluhan dari masyarakat terkait M-Paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram, seperti usulan antrian *online* yang kadang tidak bisa diusulkan, aplikasi yang kadang error/tidak dapat diakses, lemot dan ngebug. Selain itu masih ada masyarakat yang belum paham penggunaan M-Paspor ini terlebih khusus bagi masyarakat yang kurang paham teknologi.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka peneliti tertarik meneliti atau mengangkat judul tentang **“Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram (Studi Pada Aplikasi M-Paspor).”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti menetapkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Inovasi Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif *e-government*?
2. Bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Implementasi Inovasi Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif *e-government*.

2. Untuk mengetahui Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis,

Untuk memberikan pemahaman bagi mahasiswa tentang inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram. Kemudian hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan sumber yang relevan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik yang sama.

- b. Secara Praktis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi M-Paspor sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi guna mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

- c. Secara Akademis,

Penelitian ini merupakan salah satu komponen wajib untuk memenuhi syarat akademik dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Inovasi Aplikasi M-Paspor dalam kaitannya dengan *E-Government* sudah mendekati ukuran efektif bagi pelayanan keimigrasian kepada pemohon paspor, dilihat dari hasil beberapa indikator *e-government* yang sudah dicapai dan terintegrasi oleh aplikasi M-Paspor dapat ditinjau dari pendapat masyarakat yang memberikan keterangan bahwa pelaksanaan permohonan paspor semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan pemrograman pada aplikasi M-paspor.

Kemudian hasil penelitian oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Mataram sudah efektif dan berjalan cukup baik, dilihat dari hasil penelitian dari beberapa indikator menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor membantu mempermudah dan mempercepat dalam proses pembuatan paspor baik bagi instansi pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai pemohon paspor atau penerima layanan.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi inovasi aplikasi M-Paspor dalam kaitannya dengan e-government, disarankan agar peningkatan fitur dan fungsi aplikasi dilakukan secara berkelanjutan. Pengembangan fitur tambahan seperti pemantauan status aplikasi paspor secara real-time dan

integrasi layanan imigrasi lainnya, seperti perpanjangan visa dan izin tinggal, dapat lebih mempermudah pemohon dalam mengakses layanan. Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk kapasitas server yang lebih besar untuk menangani lonjakan permohonan dan peningkatan keamanan data melalui teknologi enkripsi terbaru, sangat diperlukan guna menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna.

Selanjutnya, penting juga untuk fokus pada pelatihan dan sosialisasi. Memberikan pelatihan yang berkelanjutan kepada pegawai imigrasi mengenai penggunaan dan troubleshooting aplikasi M-Paspor akan memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pemohon. Di sisi lain, sosialisasi kepada masyarakat melalui kampanye yang intensif akan meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka tentang cara menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi serta penanganan keluhan dan saran dari masyarakat akan membantu dalam perbaikan berkelanjutan, sehingga aplikasi M-Paspor dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang optimal.