SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI M- PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SAMBAS

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh:

Risa Hastuti

NIM.E1031201023

PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SAMBAS

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh:

Risa Hastuti

NIM. E1031201023

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI M- PASPOR

DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SAMBAS

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Risa Hastuti
NIM. E1031201023

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Rulida Yuniarsih, S.IP.M.Si
NIP. 198306272006042020

Tanggal : 18-juli 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra S.IP.M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal : 09/07/2025

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SAMBAS

Oleh :

Risa Hastuti

NIM.E1031201023

Disahkan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin, 28 Juli 2025
Waktu : 09.00 - 10.00 WIB
Tempat : Ruang 1

Tim Penguji

Ketua

Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si
NIP. 198306272006042020

Sekretaris

Bima Sujendra S.IP,M.Si.
NIP. 198805072014041002

Penguji Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Penguji Pendamping

Siverius Tey Seran, S.STP, M. AP
NIP. 199110022012061003

Disahkan oleh
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Risa Hastuti: Penerapan *E-government* Melalui Apikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas.
Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Penerapan E-government Melalui Apikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa secara keseluruhan Penerapan apikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas telah memberikan nilai positif dalam peningkatan efektivitas, transparansi, dan aksebilitas layanan keimigrasian. Namun, meskipun secara konseptual aplikasi ini menawarkan efesiensi, masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, seperti gangguan sistem dan ketidaksesuaian data yang menyebabkan beberapa permohonan paspor tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun M-Paspor memeliki potensi untuk meningkatkan efektivitas layanan, masih diperlukan upaya untuk mengatasi kendala teknis agar sistem dapat berjalan dengan lebih optimal. Sementara itu, dalam aspek kepuasan masyarakat penerapan M-paspor mendapat respons yang beragam. Masyarakat mengapresiasi kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem ini. Namun, masih ada masyarakat yang kecewa akibat kendala teknis yang sering terjadi, seperti aplikasi yang mengalami down sistem, kesulitan dalam mengunggah dokumen, serta kurangnya pendampingan bagi pemohon yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hal ini menandakan bahwa meskipun M-paspor memberikan nilai tambah dalam hal kemudahan layanan, perlu ada peningkatan dalam segi stabilitas sistem dan pelayanan yang lebih responsif agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara maksimal.

Kata Kunci: Penerapan E-government, Aplikasi M-paspor

ABSTRACT

Risa Hastuti:*Implementation of E-government through the M-Passport Application at the Sambas Class II Immigration Office.*
Thesis. ***Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak 2025***

This study aims to know and examine the implementation of e-government via the M-paspor application at the Sambas Class II TPI Immigration Office. The method used in this study was descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The findings show that, overall, the implementation of the M-passport application at the Class II Immigration Office of TPI Sambas has had a positive impact on improving the effectiveness, transparency, and accessibility of immigration services. Nonetheless, some individuals remain discontented due to recurrent technical impediments, including system failures, challenges in document uploads, and insufficient support for candidates lacking proficiency in digital technology. This finding indicates that although M-Paspor provides added value in terms of ease of service, there needs to be improvement in terms of system stability and more responsive service so that the public can feel the maximum benefits.

Keywords: E-government Implementation, M-passport Application

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Penerapan *E-government* Melalui Apikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas". Pemilihan judul ini karena belum ada sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat mengenai cara mengakses aplikasi m-paspor, diperlukannya sosialisasi *e-government* secara konsisten dan intensif kepada masyarakat karena masyarkat belum mengerti bagaimana aplikasi *e-government* dan manfaat bagi mereka. Terdapat beberapa masalah umum dalam pembuatan paspor pada aplikasi M-paspor, yaitu konektivitas akses yang terbatas, tidak semua wilayah terutama daerah pedesaan memiliki akses internet yang stabil dan cepat, belum maksimalnya dukungan dan infrastruktur diwilayah pedesaan untuk meningkatkan aksebilitas teknologi. Prosedur pendaftaran dan verifikasi online yang berbelit-belit dan rumit seringkali dianggap sulit dan membingungkan. Kekhawatiran akan kebocoran data pribadi yang diinput dalam aplikasi karena banyaknya tindak kriminal *cybercrime*. Kualitas layanan pada aplikasi terkadang mengalami gangguan atau respon yang lambat, terutama pada saat jam sibuk dan terkadang terjadi keselahan sistem yang menyebabkan data tidak tersimpan atau berhenti ditengah jalan proses pendaftaran, hal ini dapat mengulang proses pendaftaran dari awal dan memakan waktu. Apabila data kependudukan tidak *update* maka dapat menyebabkan kendala dalam proses vrifikasi. Sedikitnya kuota yang dibuka untuk pemohon pembuat paspor dikantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas yaitu kisaran 50 kuota per hari, jika penuh kita menunggu sekitar seminggu bahkan sampai sebulan untuk mendapatkan kuota pembuatan paspor.

Perkembangan dan pesatnya kemajuan teknologi, membuat pemerintah harus melakukan inovasi yang berbagai macam sehingga bermanfaat untuk

masyarakat luas maupun bagi pemerintah dalam melaksanakan sistem pemerintahannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses penerapan *e-government* melalui aplikasi M-paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas. Adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana proses penerapan *e-government* melalui aplikasi M-paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas berdasarkan indikator *support*, *capacity*, dan *value*. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi ilmiah bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis diwaktu mendatang khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan yang berkaitan dengan penerapan *e-government* melalui aplikasi M-paspor. Bagi peneliti hal ini untuk menambah wawasan, penalaran serta pemahaman untuk menerapkan berbagai teori yang sudah dipelajari sebagai bekal untuk dilapangan, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan di program studi ilmu pemerintahan. Adapun manfaat praktisnya yaitu manfaat bagi Pemerintah di Kabupaten Sambas diharapkan memberikan gagasan ataupun inovasi baru bagi Kantor imigrasi Sambas dalam pelayanan pembuatan paspor. Serta manfaat bagi peneliti ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman baru terkait penerapan *e-government* melalui aplikasi M-paspor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian naturalistic dikarenakan penelitiannya dilakukan pada objek yang alamiah. Objek yang alamiah merupakan objek yang bersifat apa adanya, tidak

dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mengubah dinamika yang ada pada objek tersebut.

Setelah dilaksanakannya penelitian ini, diperoleh hasil penelitian yaitu pada penelitian ini secara keseluruhan, penerapan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas telah memberikan nilai positif dalam peningkatan efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan keimigrasian. Namun, untuk mencapai manfaat yang lebih optimal, diperlukan upaya perbaikan dalam stabilitas sistem, peningkatan pelayanan bagi masyarakat yang kurang melek teknologi, serta penguatan kapasitas petugas dalam menangani kendala teknis.

Saran dalam penelitian ini yaitu meskipun terdapat dukungan infrastruktur, perlu adanya peningkatan dalam hal pemeliharaan sistem agar aplikasi dapat berjalan secara optimal, serta untuk menghindari gangguan teknis yang menghambat proses pendaftaran dan pengunggahan dokumen. Selain itu, dukungan dari internal Kantor Imigrasi juga menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan aplikasi M-Paspor. Secara keseluruhan, kemampuan dalam penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala teknis serta tantangan dalam hal literasi digital masyarakat dan kesiapan SDM dalam menangani masalah yang muncul. Oleh karena itu, penguatan dalam aspek pemeliharaan sistem, pelatihan teknis bagi petugas, serta edukasi bagi masyarakat menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas layanan berbasis digital ini.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risa Hastuti

NIM : E1031201023

Program studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya di skripsi ini tidak ada terdapat atau pendapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sejujurnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun

Pontianak, 20 Mei 2025



Risa Hastuti

NIM.E1031201023

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Berani memulai, maka berani bertanggung jawab untuk menyelesaikan"

-Risa Hastuti-

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga"

-HR.Muslim-

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Allah SWT. Terima kasih ya Allah atas pertolongan kepada hamba yang lemah ini. Hamba tidak akan ada apa-apa tanpa mukjizat yang telah engkau berikan. Terima kasih karena telah mendengar doa-doa hamba dan memberikan hamba kekuatan, kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, Ayah **Mas Jumadi** dan Umak **Elya Rosita** serta Bapak Mertua **Sanen** dan Ibu Mertua alm.**Ambarwati & Eka** yang saya cintai dan sayangi. Mereka yang selalu mendoakan dan menjadi *support system* saya dalam proses penyelesaian skripsi ini dan alasan saya untuk melanjutkan Pendidikan sampai kejenjang perkuliahan.
3. Untuk Suamiku tercinta **Romiansah**, terimakasih telah memberikan kasih sayang cinta dan do'a yang tiada henti untuk cita-cita istrimu ini. Anakku **Radin Azizan**, terimakasih sudah menjadi anak baik, anak pintar selama ibumu menyelesaikan pendidikan ini.

4. Adik saya **Mas Anggi Tri Saputra**, **Ulfa Velriana**, **Mas Adrian Al-zikri**, dan **Adsila Khalfani**, yang selalu membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil adalah sebagai berikut: "Penerapan E-Government Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas."

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana S1 FISIP UNTAN. Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Ibu Rulida Yuniarsih, S.IP,M.Si selaku Pembimbing Utama dan Bapak Bima Sujendra S.IP,M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang memberikan saran serta bimbingan selama ini sehingga selesainya skripsi ini. Untuk itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M,Si selaku Dekan Fisip Untan, beserta jajarannya dilingkungan Fisip Untan.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Untan
3. Bima Sujendra S.IP,M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fisip Untan

4. Silverius Tey Seran, S.STP,M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik dan sebagai Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan skripsi ini.

5. Dr. Yulius Yohanes, M.Si sebagai Penguji Utama yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan skripsi ini.

6. Wakil Dekan, Bapak dan Ibu Dosen, Staff Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan selama dalam masa perkuliahan

7. Kedua Orang tua dan keluarga, suami serta anak yang telah memberikan dukungan semangat motivasi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Bapak Andriansyah selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas
9. Seluruh ASN dan Staff Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang luar biasa saya selama penelitian.
10. Teman seperjuangan Skripsi Fera, Putri Fara, dan Vera Sri Susilawati

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, 20 Mei 2025

Risa Hastuti
E1031201023

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

RINGKASAN SKRIPSI.....iii

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI.....xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1. Latar Belakang.....1

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 14

1.3. Fokus Penelitian 14

1.4. Rumusan Masalah 15

1.5. Tujuan Penelitian.....15

1.6. Manfaat Penelitian.....15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17

2.1 Definisi Konsep.....17

2.1.1 Definisi Penerapan.....17

2.1.2. Definisi *E-government* 17
2.2 Teori 19
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 21
2.4 Alur Pikir Penelitian 23
2.5 Pertanyaan Penelitian 26
BAB III METODE PENELITIAN 27
3.1. Jenis Penelitian 27
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 27
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 29
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 30
3.4.1. Subjek Penelitian 30
3.4.2. Objek Penelitian 31
3.5. Teknik Pengumpulan Data 31
3.6. Instrument atau Alat Pengumpulan Data 33
3.7. Analisis Data 34
3.7.1. Teknik Analisis Data 34
3.7.2. Teknik Analisis Keabsahan Data 35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Kabupaten Sambas 38
4.1.1 Sejarah Kabupaten Sambas 38
4.1.2 Letak Geografis Kabupaten Sambas 39
4.1.3 Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Sambas 40
4.2 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Tpi Sambas 41
4.2.1 Tugas Pokok Kantor imigrasi II TPI Sambas 44

4.2.2 Peran Strategis dalam Wilayah Perbatasan 48

4.2.3 Transformasi Pelayanan melalui Digitalisasi 48

4.2.4 Penegakan Hukum Keimigrasian 49

BAB V HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN 51

5.1 Penerapan *E-Government* dalam Pembuatan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas 51

5.1.1 Dukungan (*Support)* 55

5.1.2 Kemampuan (Capacity) 71

5.1.3 Nilai *(Value)* 82

BAB VI PENUTUP 87

6.1 Kesimpulan 87

6.1.1 *Support* (Dukungan) 87

6.1.2 *Capacity* (Kemampuan) 88

6.1.3 *Value* (Nilai) 90

6.2. Saran 92

6.3. Keterbatasan Penulisan 94

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN 99

DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

1.1 Jumlah pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Sambas 5

1.2 Data Pemohon Pembuat Paspor Pada Tahun 2024 di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas 5

1.3 Data Desa Tidak Memiliki Akses Internet di Kabupaten Sambas 7

3.1 Waktu Penelitian..... 30

DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

1.1 Komentar pada aplikasi M-Paspor di *Play Store* 11
2.1 Kerangka Pikir Penelitian..... 25
4.1 Peta Kabupaten Sambas 40
4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas 44
5.1 Beranda Aplikasi M-Paspor 54
5.2 Peralatan Untuk Membantu Masyarakat Pemohon Pembuat Paspor 57
5.3 Kegiatan Sosialisasi Aplikasi M-Paspor 59
5.4 Tampilan Aplikasi M-Paspor Eror Server 63

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan pesatnya kemajuan teknologi, membuat pemerintah harus melalukan inovasi yang berbagai macam sehingga bermanfaat untuk masyarakat luas maupun bagi pemerintah dalam melaksanakan sistem pemerintahannya. Pemerintahan berbasis elektronik juga dapat dipahami sebagai kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan sekaligus berinteraksi dengan publik melalui dukungan teknologi internet secara online atau media digital lainnya, menurut Andi Yuniantoro (2022,3)

Menurut Agung Kurniawan (2005,34), kemajuan dan perkembangan teknologi informasi memberikan dampak keuntungan bagi sejumlah pihak yaitu organisasi pemerintah, organisasi antar pemerintah dan organisasi bisnis serta masyarakat luas. Manfaat dari konsep pemerintahan berbasis elektronik yaitu mampu memberikan efektivitas dan efisiensi pelayanan untuk masyarakat menjadi lebih mudah dan tidak rumit serta memberikan kemudahan pekerjaan bagi pihak pemerintah agar lebih tranparansi.

E-government merupakan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi yang merupakan salah-satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Menurut Muhammad Ramli (2023,11) *E-government* adalah bentuk penerapan pelayanan yang berbasis teknologi dan komunikasi yang dapat membuat mutu pelayanan publik menjadi meningkat demi mewujudkan tuntutan dan kebutuhan publik yang mengharapkan proses pengolahan data informasi yang

cepat dan tepat. *Egovernment* diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan dengan cara meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Pada akhir abad 20 tepatnya pada dekade akhir 1990-an *e-government* mulai diperkenalkan. Pengimplementasian teknologi informasi di instansi-instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkan kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *egovernment*.

Diperlukannya sosialisasi *e-government* secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat karena masyarakat belum mengerti bagaimana apikasi *e-government* dan manfaat bagi mereka. Negara Indonesia terletak di antara negara-negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup kemungkinan akan adanya keimigrasian yaitu terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia. Dengan meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri serta adanya arus globalisasi yang semakin kuat juga meningkatkan permintaan dalam pembuatan paspor atau Surat Perjalanan Indonesia yaitu surat identitas seseorang jika berada diluar negeri, paspor adalah

suatu dokumen yang akan dikeluarkan oleh pemerintah RI yang berlaku selama jangka waktu tertentu untuk warga melakukan perjalanan antar negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 18 Tahun 2022, peraturan ini mengatur ketentuan mengenai penerbitan paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor, termasuk jenis paspor, masa berlaku paspor, dan persyaratan pengajuannya. Serta berdasarkan surat edaran Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di seluruh Indonesia dalam UU Nomor. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian adalah ditingkatkan daripada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik untuk masyarakat Indonesia dan juga warga asing. Namun sekarang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sudah resmi di *takedown* dari *Playstore* dikarenakan sudah adanya aplikasi yang baru bernama M-Paspor. Aplikasi M-Paspor siap digunakan masyarakat diseluruh Indonesia pada 27 Januari 2022. Sebagai pengganti aplikasi yang lama, aplikasi tersebut dapat digunakan oleh warga negara untuk pengurusan serta permohonan pembuatan paspor baru dan paspor pengganti dengan cara daring kepada kantor keimigrasian. Aplikasi M-Paspor diterapkan sebagai pengganti Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sehingga menjadikan layanan lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu. Aplikasi M-Paspor mempunyai kelebihan dibandingkan APAPO, karena didalam penerapanya, warga negara yang ingin mengurus atau mengajukan permohonan pembuatan paspor tidak hanya mengambil nomor antrian pelayanan paspor saja tetapi masyarakat juga bisa langsung untuk melengkapi biodata dan

mengunggah dokumen yang diperlukan. Maka demikian masyarakat tidak diminta lagi *fotocopy* berkas persyaratan jika ingin membuat atau mengurus paspor ke Kantor Imigrasi. Setelah mendaftar di aplikasi M-Paspor masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor cukup datang dengan membawa berkas asli persyaratan pembuatan paspor.

Pemerintah Kabupaten Sambas dalam upaya guna memberikan pelayanan yang prima turut mengandalkan teknologi guna mempermudah dalam menjangkau masyarakat. Berdasarkan pada instruksi presiden Nomor. 3 Tahun 2003 mengenai strategi nasional pembangunan *e-government* pemerintah dituntut untuk mengembangkan sistem pemerintahan yang handal berbasis *e-government*. Berdasarkan Permenkumham No 8 tahun 2014 pasal 3 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor, yang berbunyi "Permohonan paspor biasa dapat diajukan secara manual atau elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan" dan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sambas Nomor. 20 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah, untuk mendukung peraturan tersebut dan mengembangkan *e-government* maka Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas menerapkan aplikasi M-Paspor untuk membuat paspsor biasa dan paspor elektronik. Permohonan penerbitan paspor melalui Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas meningkat menjelang libur Natal dan Tahun Baru 2023, hal ini disampaikan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas Bapak Dadang Munandar. Pada hari biasa permohonan pembuatan paspor sekitar 20 permohonan, tetapi jelang Natal dan Tahun Baru 2023 meningkat menjadi 9.000

permohonan dari 20 kuota paspor regular dan 5 kuota paspor percepatan per hari yang telah disediakan.

Tabel 1.1
Jumlah Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Sambas

No	Tahun	Jumlah
1.	2021	1.818
2.	2022	8.848
3	2023	9.000

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas (2024)

Berdasarkan tabel tersebut, penyebab meningkatnya permohonan pembuatan paspor pada tahun 2022 adalah telah diizikannya perjalanan ke luar negeri pasca *pandemic covid-19.*

Tabel 1.2
Data Pemohon Pembuat Paspor Pada Tahun 2024 di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas

No	Bulan	Jumlah pemohon pembuat Paspor
1	Januari	462
2	Februari	355
3	Maret	256
4	April	336
5	Mei	354
6	Juni	368
7	Juli	350
8	Agustus	423
9	September	375
10	Oktober	335
11	November	320
12	Desember	485

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas (2025)

Melihat dari pengamatan di lapangan, terdapat beberapa masalah umum dalam pembuatan paspor pada penerapan aplikasi M-Paspor, yaitu konektivitas akses yang terbatas, tidak semua wilayah terutama didaerah pedesaan memiliki akses internet yang stabil dan cepat. Prosedur pendaftaran dan verifikasi online yang berbelit-belit dan rumit seringkali dianggap sulit dan membingungkan. Kekhawatiran akan kebocoran data pribadi yang di input dalam aplikasi karena banyaknya tindak kriminal *cybercrime*. Kualitas layanan pada aplikasi seringkali sistem mengalami gangguan atau respon yang lambat, terutama pada saat jam sibuk dan terkadang terjadi kesalahan sistem yang menyebabkan data tidak tersimpan atau berhenti ditengah jalan proses pendaftaran, hal ini dapat mengulang proses pendaftaran dari awal dan memakan waktu. Apabila data kependudukan tidak *update* maka dapat menyebabkan kendala dalam proses verifikasi. Sedikitnya kuota yang dibuka untuk pemohon pembuat paspor dikantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas yaitu kisaran 20 kuota per hari, jika penuh kita akan menunggu sekitar seminggu bahkan sebulan untuk mendaftar membuat paspor. Kurangnya dukungan fasilitas yang dapat dilihat untuk pembuatan paspor online, salah satunya peningkatan jaringan internet, terutama diwilayah terpencil. Dari 193 jumlah desa di Kabupaten Sambas, terdapat 45 desa yang tidak memiliki akses internet.

Tabel 1.3
Data Desa Tidak Memiliki Akses Internet di Kabupaten Sambas

No	Nama Desa	Kecamatan
1	Saing Rambi	Sambas
2	Sungai Kumpai	Teluk Keramat
3	Lela	Teluk Keramat
4	Sayang Sedayu	Teluk Keramat
5	Mulia	Teluk Keramat
6	Sungai Nilam	Jawai
7	Sarang Burung Kolam	Jawai
8	Parit Setia	Jawai
9	Bakau	Jawai
10	Segarau Parit	Tebas
11	Maribas	Tebas
12	Seret Ayon	Tebas
13	Jelutung	Pemangkat
14	Penakalan	Sejangkung
15	Setalik	Sejangkung
16	Semangga	Sejangkung
17	Sepantai	Sejangkung
18	Sungai Daun	Selakau
19	Parit Kongsi	Selakau
20	Gayung Bersambut	Selakau
21	Malek	Paloh
22	Tanah Hitam	Paloh
23	Temajuk	Paloh

24	Sebunga	Sajingan Besar
25	Santaban	Sajingan Besar
26	Senatab	Sajingan Besar
27	Sungai Bening	Sajingan Besar
28	Madak	Subah
29	Tebuah Elok	Subah
30	Sungai Deden	Subah
31	Mensade	Subah
32	Sagu	Galing
33	Sungai Palah	Galing
34	Tepampan Kuala	Galing
35	Ratu Sepundak	Galing
36	Teluk Pandan	Galing
37	Beringin	Sajad
38	Jawai Laut	Jawai Selatan
39	Suah Api	Jawai Selatan
40	Sari Laba A	Jawai Selatan
41	Tangaran	Tangaran
42	Merabuan	Tangaran
43	Pancur	Tangaran
44	Arung Medang	Tangaran
45	Buduk Sempadang	Selakau timur

Sumber: Satu Data Provinsi Kalimantan Barat (2019)

Perangkat yang sudah usang dapat mempengaruhi kinerja aplikasi dan menyebabkan gangguan saat digunakan. Banyak ditemukan masyarakat yang ingin membuat dan mengurus paspor tidak mengetahui tentang aplikasi M-Paspor ataupun prosedur dan cara penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut, karena kurangnya sosialisasi dan informasi yang tepat. Sosialisasi yang tepat misalnya kerjasama dengan *stakeholder*, bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk melakukan sosialisasi ditingkat kecamatan atau desa. Selain itu masih ditemukan pelayanan yang bertele-tele seperti masih terdapat adanya pengisian formulir secara langsung walaupun sudah mendaftar dan mengumpulkan berkas secara online, masyarakat pemohon pembuat paspor tetap diwajibkan untuk membawa *fotocopy* KTP dan berkas lainnya.

Pendidikan juga berpengaruh kepada kebudayaan dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi seperti Aplikasi M-paspor. Dalam urusan Pendidikan, meskipun harapan lama sekolah (HLS) Kabupaten Sambas pada tahun 2020 menduduki posisi ke 4 (empat), namun rata-rata lama sekolah (RLS) penduduk Kabupaten Sambas masih diposisi ke 13 (tiga belas) dari Kabupaten atau Kota yang ada di Kalimantan Barat. Fakta ini menjelaskan bahwa beberapa dekade lalu penduduk Kabupaten Sambas antusias mengikuti Pendidikan hingga banyak yang menamatkan pendidikan menengah bahkan pendidikan tinggi, namun beberapa tahun belakangan ini antusias penduduk Kabupaten Sambas untuk menempuh pendidikan baik dijenjang pendidikan dasar, menengah maupun tinggi makin berkurang. Angka *dropout* sekolah yang tinggi

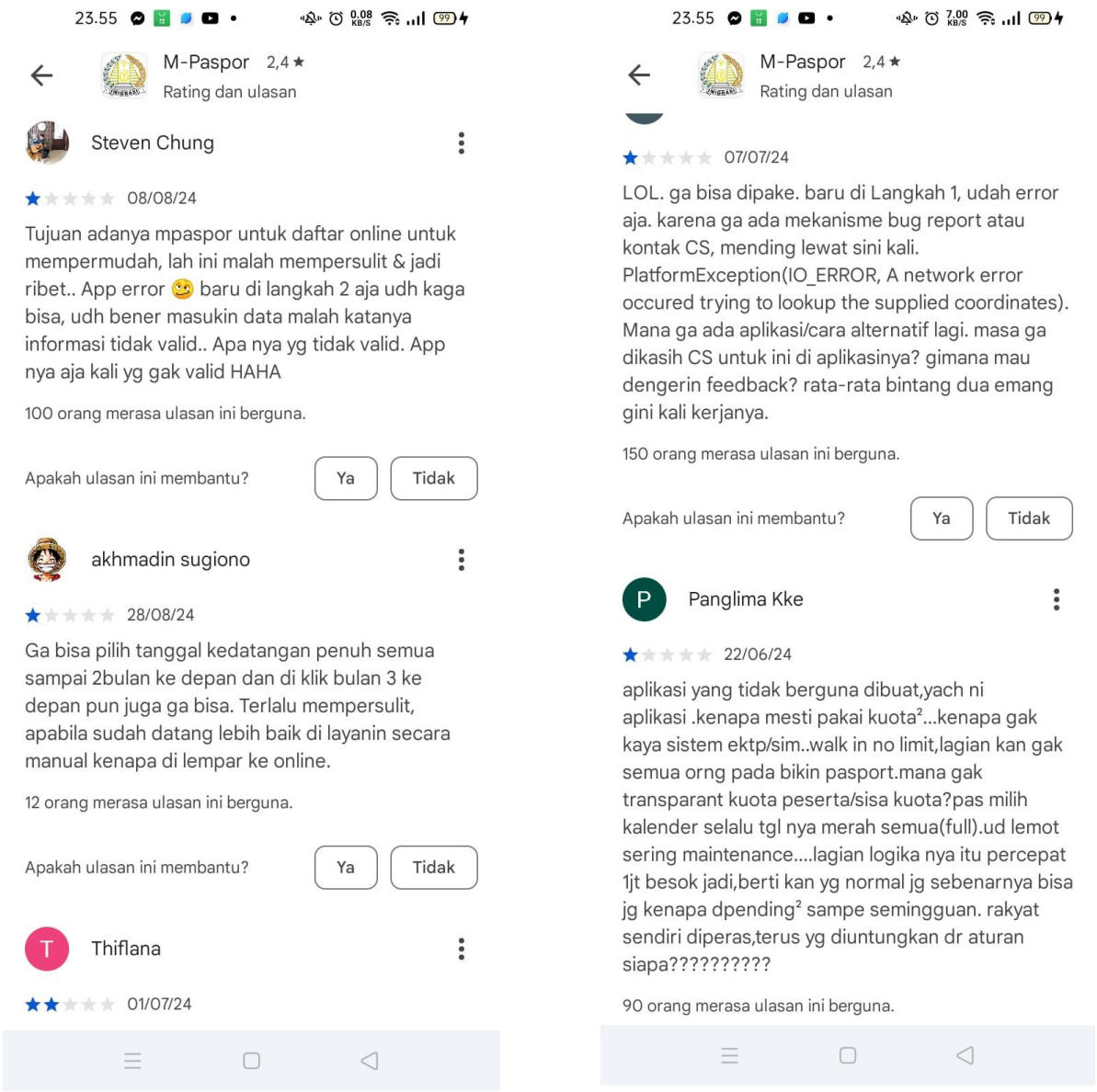
dari tahun ke tahunserta angka tidak melanjutkan sekolah yang masih tinggi khususnya dari SMP/MTs ke pendidikan menengah.

Dari beberapa informasi yang peneliti dapat melalui media sosial seperti pencarian di Twitter, komentar di Instagram, serta *review* Aplikasi M-Paspor di *Play Store* mengenai pengalaman pemohon menggunakan aplikasi tersebut, faktanya aplikasi tersebut belum dapat digunakan secara maksimal, karena tidak sesuai antara yang diharapkan dengan kenyataan penerapan aplikasi tersebut, berikut tanggapan masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor melalui media sosial, yaitu mengenai:

1. Gangguan sistem pada aplikasi M-Paspor
2. Nomor KTP yang tidak terdeteksi
3. Status pembayaran di aplikasi M-Paspor yang tidak berubah
4. Kode verifikasi yang tidak masuk ke e-mail
5. Lokasi kantor imigrasi yang tidak terdeteksi sehingga tidak dapat dipilih

Dengan adanya beberapa permasalahan yang ada tentu dapat memengaruhi kualitas yang diberikan dari aplikasi tersebut. Kendala lain yang sering terjadi diantaranya *error system*, *down*, atau *overload* seperti aplikasi yang keluar secara tiba-tiba ketika sedang digunakan. Ancaman lain dari aplikasi M-Paspor yaitu dari serangan peretas maupun *cybe crime* mengenai keamanan data dan informasi, serta berpeluang adanya praktik calo yang beroperasi.

Gambar 1.1
Komentar pada Aplikasi M-Papsor di *Play Store*



Sumber: *Google Play Store*

Berikut tata cara menggunakan aplikasi M-Paspor berdasarkan SOP:

1. Unduh dan instal aplikasi melalui *Google Play Store* atau *APP Store* (ios)
2. Registrasi akun:

   Isi pendaftaran dengan data diri yang valid, seperti nama lengkap, nomor NIK, alamat *email*, dan nomor telepon, lalu verifikasi akun melalui email atau nomor telepon yang telah didaftarkan.
3. Login ke akun

   Setelah akun terverifikasi, masukkan alamat *email* dan kata sandi anda untuk login
4. Membuat Permohonan Paspor Baru

   Isi formulir dengan lengkap dan benar, *upload* dokumen sesuai dengan yang dibutuhkan pada aplikasi, pastikan dokumen yang diunggah jelas dan terbaca.
5. Pemilihan kantor imigrasi dan jadwal wawancara

   Pilih kantor imigrasi terdekat serta pilih tanggal dan waktu wawancara yang tersedia.
6. Pembayaran

   Setelah memilih jadwal anda akan diarahkan untuk melakukan pembayaran biaya pembuatan paspor sebesar 350 ribu rupiah, pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai metode yang tersedia, seperti transfer bank atau *e-wallet.*
7. Kunjungan ke kantor Imigrasi

Setelah melakukan pembayaran, pemohon pembuat paspor mendatangi kantor dan akan dilayani dengan estimasi waktu sekitar 1 jam per orang, melakukan sesi wawancara, dan pengambilan biometrik. Setelah proses wawancara dan biometric telah dilaksanakan, pemohon menunggu selama 3 hari kerja hingga paspor siap digunakan. Untuk lansia dan Balita tidak melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi M-Paspor tetapi mereka langsung menyerahkan berkas kepada petugas di Kantor Imigrasi.

Persyaratan permohonan pembuatan paspor:

A. Permohonan paspor baru:
   - KTP elektronik
   - Kartu Keluarga (KK)
   - Akte lahir/ buku nikah/ ijazah

B. Penggantian paspor hilang/rusak:
   - KTP elektronik
   - Kartu Keluarga (KK)
   - Akte lahir/ buku nikah/ ijazah
   - Fotokopi paspor lama
   - Surat keterangan hilang dari kepolisian

C. Bagi anak dibawah umur 17 tahun:
   - Kartu Keluarga (KK)
   - Akte lahir/ijazah
   - Buku nikah orang tua

- Surat pernyataan bermaterai dari kedua orang tua yang berisi antara lain, bertanggung jawab terhadap keberadaan paspor anak, keberangkatan dan kepulangannya ke Indonesia.

D. Bagi calon Pekerja Migran Indonesia (PMI):

Permohonan diajukan dengan melampirkan persyaratan permohonan paspor baru atau penggantian paspor dan surat Rekomendasi Permohonan Paspor Calon Pekerja Migran Indonesia yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kabupaten/Kota

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas."**

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya informasi dan sosialisasi pada masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi M-Paspor
2. Keterbatasan akses teknologi dan literasi digital dikalangan masyarakat tertentu
3. Aplikasi M-paspor seringkali mengalami gangguan atau kesalahan sistem.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas maka fokus penelitian yaitu pada penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas. Penelitian ini difokuskan hanya di lingkup Kantor Imigrasi

Kelas II TPI Sambas serta masyarakat dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah penelitian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni, Bagaimana proses penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana proses penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tentu diharapkan mampu memberi manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori penelitian. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya terkait dengan Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas.

2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu memberikaan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen penelitian:

a) Bagi Peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan pengalaman baru terkait penerapan *egovernment* melalui aplikasi M-Paspor.

b) Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan informasi terkait aplikasi pembuatan paspor berbasis online dalam meningkatkan penerapan *e-govenrment* sehingga dapat membantu mengembangkan ide-ide kreatif dalam penerapan *egovernment* ini.

c) Bagi Pemerintahan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan ataupun inovasi baru bagi Kantor Imigrasi Sambas dalam pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor.