SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA SINGKAWANG

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Disusun Oleh :

AL HAJI
E1011211058

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR MELALUI APIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA SINGKAWANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Al Haji

NIM. E1011211058

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Dr.Yulius Yohanes, M.Si
NIP.196405271992021001

Tanggal : 25/2/25

Dosen Pembimbing Pendamping

Martinus, S.Sos, M.AB
NIP. 197212272006041002

Tanggal : 26-2-2025

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA SINGKAWANG

OLEH :

Al Haji
NIM. E1011211058

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Senin, 10 Maret 2025
Waktu	: 09.00 – selesai
Tempat	: Ruang Seminar Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr.Yulius Yohanes, M.SI
NIP.196405271992021001

Sekretaris

Martinus, S.Sos, M.AB
NIP. 197212272006041002

Penguji Utama

Prof.Dr.H.Martovo, MA
NIP.196010031986031004

Penguji Pendamping

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

Disahkan oleh :
Dekan FISIP Untan

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

ABSTRAK

Al Haji (E1011211058) : Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang. **Skripsi Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2025**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang setelah implementasi aplikasi M-Paspor. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pelayanan publik yang efisien dan efektif dalam pembuatan paspor sebagai dokumen perjalanan internasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor telah memberikan dampak positif dalam beberapa dimensi pelayanan, seperti tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan emphaty (empati). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kepuasan masyarakat. Kesimpulan penelitian ini adalah aplikasi M-Paspor secara umum meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor, tetapi perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk mengatasi kendala dan memaksimalkan manfaat aplikasi bagi masyarakat

Kata Kunci **: Kualitas Pelayanan, M-Paspor, Kantor Imigrasi, Paspor, Pelayanan Publik.**

ABSTRACT

Al Haji (E1011211058): Quality of Passport Making Services through the M-Passport Application at the Singkawang City Class I Immigration Office. **Thesis Public Administration Studies Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University 2025.**

This study aims to identify the quality of passport making services at the Singkawang City Class I Immigration Office after the implementation of the M-Passport application. The background of this research is the importance of efficient and effective public services in making passports as international travel documents. This research uses descriptive qualitative methods. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results showed that the quality of passport making services through the M-Passport application has had a positive impact in several service dimensions, such as tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there are still some aspects that need to be improved to optimise public satisfaction. The conclusion of this study is that the M-Passport application generally improves the quality of passport making services, but continuous improvement is needed to overcome obstacles and maximise the benefits of the application for the community.

Keyword : Quality of Service; M-Passport, Immigration Office; Passport; Public Service.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang dalam proses pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor adalah inovasi yang diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara online, dengan tujuan mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pelayanan.

Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengisi data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan, memilih jadwal kedatangan, dan melakukan pembayaran secara online tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi, penelitian ini menemukan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Beberapa kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masalah teknis pada aplikasi, seperti kesalahan dalam pengunggahan dokumen, gangguan pada sistem aplikasi, dan kesulitan dalam mengakses beberapa fitur. Selain itu, terdapat pula kendala terkait dengan pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi M-Paspor. Sebagian besar pemohon masih kesulitan

dalam memahami tahapan-tahapan penggunaan aplikasi dan merasa kebingungan saat mengalami kesulitan teknis, seperti error pada aplikasi atau ketidakmampuan dalam mengunggah dokumen yang diperlukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif untuk menggambarkan secara sistematis mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor membawa kemudahan dalam proses pembuatan paspor, kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang masih perlu diperbaiki, terutama terkait dengan dua aspek utama: pemahaman pengguna dan kesulitan teknis dalam menggunakan aplikasi. Masyarakat masih belum sepenuhnya memahami cara mengoperasikan aplikasi M-Paspor, yang menyebabkan kesalahan pengisian data dan pengunggahan dokumen yang tidak sesuai.

Penyebab utama kendala ini adalah kurangnya sosialisasi mengenai cara menggunakan aplikasi M-Paspor kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak memahami dengan jelas cara pendaftaran, pengisian data, dan pengunggahan dokumen melalui aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya

peningkatan keterampilan pegawai di kantor imigrasi dalam memberikan bantuan kepada pemohon yang menghadapi kesulitan dengan aplikasi M-Paspor.

Dari sisi teknis, hasil penelitian juga menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas sistem aplikasi M-Paspor untuk menangani beban permohonan yang tinggi, terutama pada periode tertentu. Aplikasi ini sering kali mengalami gangguan teknis dan pemeliharaan sistem yang mempengaruhi kinerja aplikasi. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dari segi infrastruktur dan pemeliharaan berkala untuk memastikan kelancaran aplikasi, mengurangi kesalahan sistem, dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal implementasi teknologi digital dalam pelayanan keimigrasian.Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor telah membawa perubahan positif dalam proses pelayanan paspor, ada banyak hal yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan manfaat aplikasi ini bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya kerjasama antara pihak imigrasi, pengembang aplikasi, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien di masa depan

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Al Haji

Nomor Induk Mahasiswa : E1011211058

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau ditertibkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 5 Februari 2025

Yang membuat pernyataan

Al Haji

NIM. E1011211058

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Dan tiada keberhasilanku melainkan dengan pertolongan Allah."

- Surah Hud (11:88)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, yaitu Ayah saya **Admun Chaniago** dan Ibu saya **Rosyati** yang selalu memberikan dukungan dan selalu menjadi penyemangat saya dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan doa-doa yang telah Ayah dan Ibu berikan hingga saat ini. Terima kasih buat Ayah dan Ibu tersayang
2. Suadara kandung saya, yaitu **Paksi Jaladara**, **Fitri Minangsari** dan **Rizal**. Terima kasih sudah memberikan dukungan, semangat, dan selalu ada untuk saya. Terima kasih abang-ku dan kakak-ku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, kemudahan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Singkawang". Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajian. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Sekaligus dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan

4. Martinus , S.Sos, M.AB. , selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, serta memberikan masukan-masukan dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Prof.Dr.H.Martoyo, MA., selaku Dosen Penguji Utama, yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan untuk menguji usulan penelitian ini.
6. Bima Sujendra, S.IP, M.SI , selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan untuk menguji usulan penelitian ini.
7. Drs. Abdul Rahim, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas TanjungPura.
8. Wakil Dekan, staf Jurusan Ilmu Administrasi, Bapak/Ibu Dosen, staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura.
9. Kepala kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Singkawang beserta staf yang telah memberikan data dan informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
10. Kepada teman-teman grup otw.s.ap dan teman-teman grup gundul pacul dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas motivasi dan dukungannya dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

11. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang menuju penyelesaian skripsi ini

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Singkawang.

Pontianak,30 Oktober 2024

Al Haji
NIM. E1011211058

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN ii

ABSTRAK iv

RINGKASAN SKRIPSI vi

PERNYATAAN KEASLIAN ix

MOTTO DAN PERSEMBAHAN x

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI xiv

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2.Identifikasi Masalah 15

1.3.Fokus Penelitian 16

1.4.Rumusan Masalah 16

1.5.Tujuan Penelitian 16

1.6 Manfaat Penelitian 16

1.6.1 Manfaat Teoritis 16

1.6.2 Manfaat Praktis 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 18

2.1 Manajemen Publik 18

2.2 Pelayanan Publik 18
2.3 Kualitas Pelayanan 20
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....20
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 23
2.4. Aplikasi M-Paspor 28
2.5 Hasil Penelitian yang relevan 31
2.6 Alur Pikir Penelitian 33
2.7 Pertanyaan Penelitian..... 35
BAB III METODE PENELITIAN.....36
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2. Langkah-langkah Penelitian 37
3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian..... 37
3.3.1 Lokasi Penelitian.....37
3.3.2 Waktu Penelitian.....38
3.4 Subjek dan Objek Penelitian..... 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data..... 40
3.6. Alat Pengumpulan Data..... 42
3.7. Analisis Data..... 43
3.8. Keabsahan Data..... 44
3.9 Teknik Analisis Data..... 44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 47
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian..... 47
4.1.1 Sejarah Kota Singkawang.....47

4.1.2 Keadaan Geografis 48
4.1.3 Keadaan Demografis 51
4.2 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang..... 52
4.3 Struktur Organisasi..... 54
4.4 Visi dan Misi..... 55
4.5 Tugas dan Fungsi..... 55
4.6 Kepegawaian..... 59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....67
5.1 Hasil Penelitian..... 67
5.1.1 Dimensi Tangible (Bukti Langsung) 68
5.1.2 Dimensi Reability (Kehandalan) 83
5.1.3 Responsiveness (daya tanggap) 92
5.1.4Assurance (jaminan) 100
5.1.5 Empathy (Perhatian) 106
BAB VI PENUTUP 115
6.1 Kesimpulan 115
6.2 Saran 117
DAFTAR PUSTAKA 120

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 Pembuatan paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang 4

1.2 Penduduk 15 tahun ke atas menurut ijazah/STTB tertinggi yang di miliki di dan jenis kelamin di kota Singkawang 2023..... 9

4.1 Luas daerah menurut Kecamatan di Kota Singkawang..... 50

4.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... 60

4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat Golongan..... 60

4.4 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan..... 61

4.5 Nama-nama pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang..... 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

1.1 Tampilan Aplikasi M-Paspor..... 5

1.2 Hasil Survey Kepuasan Pelayanan..... 11

1.3 Keluhan Masyarakat Media Elektronik..... 12

4.1 Peta Wilayah Kota Singkawang..... 49

5.1 Tampilan Pada Aplikasi M-Paspor..... 70

5.2 Kesalahan Teknis Dalam Aplikasi M-Paspor..... 71

5.3 Ruang tunggu kantor imigrasi Kelas I Kota Singkawang..... 74

5.4 Meja Check-in atau duta pelayanan..... 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Pedoman Wawancara..... 122
2. Daftar Nama Subjek Penelitian..... 132
3. Pedoman Observasi 133
4. Dokumentasi..... 135
5. Biodata Penulis..... 141
6. Surat Tugas Penelitian.....142

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik merupakan jembatan bagi negara dalam menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab negara yang diharapkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintah yang kini semakin disorot adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha pemerintah dalam mencakup kebutuhan warga negaranya baik kebutuhan administrasi dan kebutuhan yang lainnya.

Pengertian paspor dalam pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian bahwa paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara.Oleh karena itu paspor adalah dokumen yang penting untuk melakukan keberangkatan luar negeri.

Paspor diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan

ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Adapun pihak yang berwenang terhadap pengeluaran paspor adalah Kantor Imigrasi yang tersebar di seluruh Indonesia. Di Indonesia ada tiga jenis utama paspor yang dikeluarkan oleh pemerintah berdasarkan fungsi dan kegunaanya yaitu:

1. Paspor Biasa

Paspor ini adalah yang paling umum dan digunakan untuk perjalanan reguler. Sampulnya berwarna hijau dan dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) Paspor Biasa tersedia dalam bentuk elektronik (E-Paspor) dan non-elektronik. Biaya pembuatannya Rp350 ribu untuk paspor non-elektronik dan Rp650 ribu untuk E-Paspor

2. Paspor Dinas

Paspor Dinas diterbitkan untuk petugas administrasi dari kedutaan, konsulat, dan pegawai negeri yang melaksanakan tugas ke luar negeri. Sampulnya berwarna biru dan dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri setelah izin dari Sekretariat Negara Masa berlakunya biasanya sesuai dengan masa tugas pemegang paspor, tetapi tidak melebihi 5 tahun. Pasport Dinas yang belum mencapai 5 tahun dapat diperpanjang.

3. Paspor Diplomatik

Paspor diplomatik diterbitkan untuk perwakilan diplomatik RI. Sampulnya berwarna hitam dan dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri. Pemilik paspor

diplomatik mendapatkan beberapa kemudahan perlakuan dan kekebalan di negara tempat mereka bertugas.

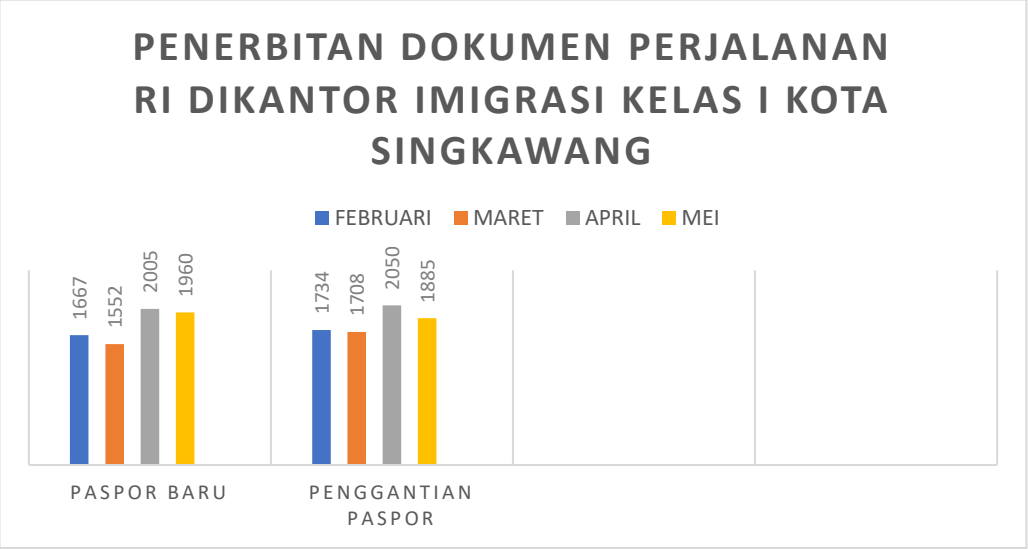
Dalam PP 45/2024 tentang jenis dan atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, untuk membuat paspor biasa non elektronik dikenakan biaya 350.000 Rupiah untuk masa berlaku lima tahun dan sebesar 650.000 Rupiah untuk berlaku paling lama 10 tahun. Aturan ini akan mulai berlaku pada 22 Desember 2024 mendatang. Berikut adalah rincian biaya permohonan paspor yang tertuang dalam PP Nomor 45 tahun 2024 tentang jenis dan atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia :

1. Paspor biasa non-elektronik masa berlaku paling lama lima tahun sebesar Rp 350.000 per permohonan.
2. Paspor biasa non-elektronik masa berlaku paling lama 10 tahun sebesar Rp 650.000 per permohonan.
3. Paspor biasa elektronik masa berlaku paling lama 5 tahun sebesar Rp 650.000 per permohonan.
4. Paspor biasa elektronik masa berlaku paling lama 10 tahun sebesar Rp 950.000 per permohonan.
5. Surat perjalanan laksana paspor untuk Warga Negara Indonesia sebesar Rp 100.000 per permohonan.
6. Surat Perjalanan laksana paspor untuk orang asing sebesar Rp 150.000 per permohonan.
7. Layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama sebesar Rp 1 juta per

permohonan.

Di sini peneliti akan melakukan penelitian terhadap paspor biasa. Berikut adalah grafik penerbitan dokumen perjalanan RI :

Tabel 1.1



Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Singkawang,2024

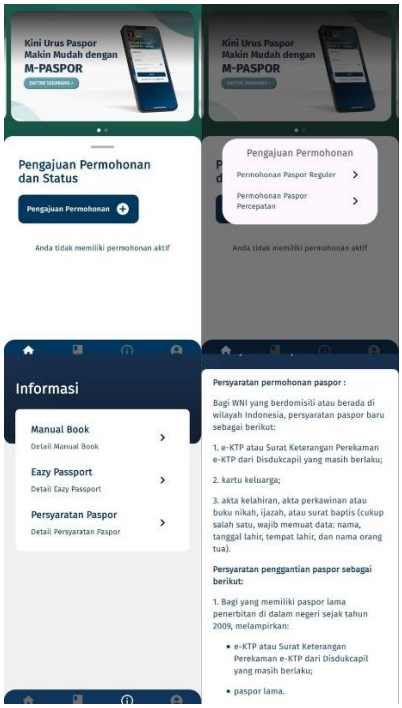
Pada 18 Januari 2022, Kantor Imigrasi Kota Singkawang meluncurkan penerapan M-Paspor. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pengajuan dan perpanjangan paspor secara mandiri melalui aplikasi smartphone mereka, sehingga lebih efisien dan nyaman bagi masyarakat.

Layanan Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi terbaru Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM yang bertujuan mengurangi tatap muka, tanpa kertas (paperless), dan lebih fleksibel untuk jadwal kedatangan. Masyarakat juga dapat melacak status permohonan mereka secara real-time melalui aplikasi,

memberikan rasa percaya dan kepastian tentang proses yang sedang berlangsung dan dengan sistem yang terotomatisasi, proses pengajuan menjadi lebih cepat dan mudah. Pemohon tidak lagi harus menunggu lama untuk mendapatkan nomor antrean atau mengisi formulir secara manual. Mereka dapat melakukan semua ini dari perangkat mereka kapan saja. Dengan aplikasi tersebut, pemohon tidak perlu menunggu lama untuk petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, atau Ijazah atau Surat Nikah (salah satu) karena bisa dilakukan sendiri. Untuk menggunakan aplikasi M-Paspor masyarakat bisa mengunduh (download) di Playstore dan Appstore. Berikut adalah tampilan di dalam aplikasi M-Paspor

Gambar 1.1

Tampilan Aplikasi M-Paspor



Sumber : Aplikasi M-Paspor Kelas I TPI Kota Singkawang, 2024

Adapun cakupan layanan yang ditawarkan melalui M-Paspor sebagai berikut:

1. Pengajuan paspor baru dan penggantian

   Pengguna dapat mengajukan permohonan untuk paspor baru maupun penggantian paspor secara online

2. Pendaftaran dan pengisian data

   Pemohon dapat mendaftar dan mengisi data pribadi melalui aplikasi tanpa perlu mengunjungi kantor imigrasi terlebih dahulu

3. Unggah dokumen persyarataan

   Semua dokumen persyaratan dapat diunggah langsung ke aplikasi, menghilangkan kebutuhan untuk membawa fotokopi berkas saat datang ke kantor imigrasi

4. Pembayaran online

   Proses pembayaran untuk permohonan paspor dilakukan secara online, dengan batas waktu pembayaran maksimal dua jam setelah pendaftaran

5. Pemilihan lokasi dan jadwal

   Pemohon dapat memilih lokasi pembuatan paspor dan menentukan jadwal kedatangan sesuai kebutuhan. Ada juga opsi untuk mereschedule jadwal kedatangan jika diperlukan

6. Notifikasi dan riwayat permohonan

   Aplikasi menyediakan fitur notifikasi untuk mengingatkan pemohon tentang status permohonan mereka dan menyimpan riwayat permohonan yang telah dilakukan

7. Akses dari berbagai perangkat

M-Paspor tersedia untuk diunduh di platform Android dan iOS, memungkinkan akses mudah kapan saja dan di mana saja

Selanjutnya, Untuk prosedur permohonan paspor secara elektronik atau online disebutkan dalam pasal 10 Perkemunkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor, yakni sebagai berikut :

1. Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi
2. Terhadap permohonan yang telah berhasil diunggah dokumen kelengkapan persyarakatan, diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat atau surat elektronik.
3. Pemohon yang telah mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan,akan mendapatkan pemberitahuan tanda terima permohonan dan dapat dicetak sebagai tanda bukti permohonan.

Sistem Online yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam nomor antrian atau lebih mudahnya menjadwalkan dan membatasi kuota harian paspor mengingat pengajuan pengurusan paspor setiap harinya membludak sampai terjadi antrian yang begitu terlihat kurang baik.

Akan tetapi ternyata masih ada beberapa kendala setelah diluncurkannya aplikasi M-Paspor, Penulis menemukan permasalahan itu dari beberapa sumber seperti masyarakat yang pernah menjadi pemohon untuk pembuatan paspor dan juga penulis melakukan pra-survey di kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang.

Yang pertama pemohon mendapatkan alur yang sulit seperti pengguna melaporkan bahwa aplikasi M-Paspor mengalami masalah tekniks, termasuk error yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses. Hal ini sering kali membuat pengguna terpaksa datang langsung ke kantor imigrasi tanpa mendapatkan proses yang diinginkan melalui aplikasi. Dan juga bukti pembayaran atau bukti pendaftaran tidak dapat di unduh. Kemudian masih adanya pengguna yang merasa bahwa aplikasi tidak menyediakan petunjuk yang cukup jelas tentang cara mengisi formulir atau langkah-langkah selanjutnya setelah pendaftaran. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengisian data dan memperlambat proses

Selanjutnya, kendala yang terjadi adalah masih minimnya literasi masyarakat terkait penggunaan aplikasi M-Paspor terlihat dari beberapa kesalahan umum yang sering terjadi. Misalnya, masyarakat belum memahami bahwa uang yang sudah disetorkan ke negara sebagai biaya pengurusan paspor tidak dapat dikembalikan, sehingga jika terjadi kesalahan dalam proses pengajuan, dana tersebut akan hangus. Selain itu, seringkali masyarakat salah mengunggah dokumen, seperti mengunggah foto diri sendiri saat diminta foto KTP.

Salah satu indikator untuk melihat kualitas sumber daya manusia adalah dengan melihat pendidikan tertinggi yang ditamatkan.Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kualitas dan kemampuan akademisnya.Salah satu data statistik pendidikan yang dapat menggambarkan kondisi tersebut adalah ijazah/STTB tertinggi yang dimiliko oleh penduduk berusia 15 tahun ke atas bisa dilihat dari data yang bersumber dari badan pusat statistik kota singkawang sebagai berikut :

Tabel 1.2

Persentase Penduduk 15 Tahun ke Atas menurut Ijazah/STTB Tertinggi yang Dimiliik dan Jenis Kelamin Di Kota Singkawang

No.	Ijazah/STTB tertinggi yang dimiliki	L	P	L + P
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Tidak punya ijazah SD	20,63	20,13	20,38
2.	SD/Sederajat	24,72	21,26	23,01
3.	SMP/Sederajat	15,88	21,71	18,76
4.	SMA Ke atas	38,78	36,89	37,84

Sumber : Susenas 2023

Data di atas menunjukkan bahwa kesadaran akan pentingnya pendidikan di Kota Singkawang masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari fakta bahwa sebanyak 20,38 persen penduduk di kota tersebut tidak memiliki ijazah SD. Kondisi ini berdampak pada karakteristik kehidupan masyarakat di Singkawang, termasuk kemampuan mereka dalam menguasai teknologi, yang masih tergolong rendah atau bisa disebut gaptek.

Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang memuat hal seperti pengenalan m-paspor, cara menggunakan m-paspor , proses pembayaran dan juga menyampaikan persyaratan dokumen apa saja yang digunakan. Dengan sosialiasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentu saja sangat membantu masyarakat yang sering melakukan kesalahan pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

Dan juga dengan belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor Imigrasi kelas I Kota Singkawang tentang cara pendaftaran akun dan proses

penggunaan aplikasi M-Paspor secara umum ini juga menjadi alasan mengapa banyak masyarakat yang masih belum memahami dan belum sepenuhnya siap untuk menggunakan aplikasi ini.

Selanjutnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penggunaan M-Paspor masih perlu ditingkatkan, terutama dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan. Untuk itu, petugas pelayanan di kantor harus siap memberikan penjelasan langkah demi langkah mengenai cara menggunakan aplikasi, termasuk melakukan demonstrasi langsung jika diperlukan.

Mereka juga perlu menyediakan materi edukasi seperti brosur atau panduan tertulis, serta mengarahkan pengguna ke video tutorial yang relevan. Selain itu perlu adanya pembukaan sesi tanya jawab untuk menjawab pertanyaan pengguna, petugas juga harus mampu menangani masalah teknis yang mungkin muncul dan memberikan informasi kontak layanan pelanggan untuk bantuan lebih lanjut.

Dengan memfasilitasi akses ke perangkat dan internet, petugas dapat membantu pengguna mencoba langsung aplikasi M-Paspor dengan bimbingan yang tepat. Dengan diberlakukannya pelayanan tersebut diharapkan dapat mengurangi kesulitan pengguna M-Paspor sehingga dapat meninkatkan kualitas pelayan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang.

Berikut adalah hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada setiap bulan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang.

Gambar 1.2

Hasil Survei kepuasan pelayanan

Bulan Februari 2024



Bulan Maret 2024



Bulan April 2024



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang, 2024

Meskipun Indeks Kualitas Pelayanan Publik yang diperoleh menunjukkan hasil yang "sangat baik," penting untuk dicatat bahwa tidak semua responden berpartisipasi dalam pengisian survei, yang dapat mempengaruhi representativitas

dan validitas data tersebut.

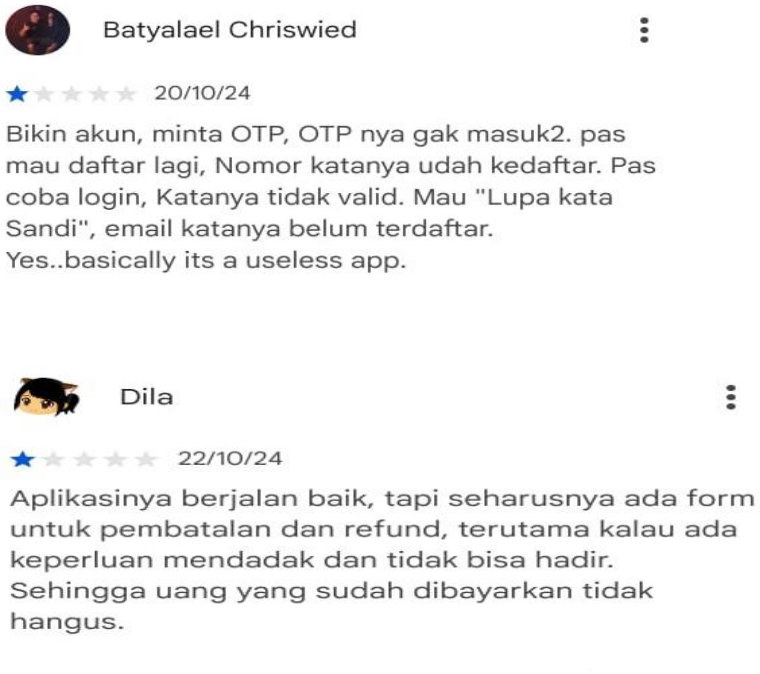
Oleh karena itu, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi, diperlukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan metode pengumpulan data yang lebih luas dan mendalam, serta mempertimbangkan perspektif dari berbagai kelompok masyarakat agar dapat mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa semua suara masyarakat terdengar.

Selanjutnya, seiring dengan perkembangan teknologi informasi, aplikasi M-Paspor diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam proses pembuatan dan perpanjangan paspor bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, terdapat sejumlah keluhan yang disampaikan oleh pengguna terkait berbagai kendala yang mereka alami saat menggunakan aplikasi ini. Berikut terdapat beberapa keluhan masyarakat melalui media Elektronik tentang penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut :

Gambar 1.3

Keluhan Masyarakat Media Elektronik





Sumber : Playstore
Discreenshot pada tanggal 24 Oktober 2024

Pengguna pertama mengeluhkan bahwa aplikasi ini hanya bersifat formalitas dan tidak berfungsi dengan baik, terutama saat mencoba membuat janji atau booking untuk kedatangan. Pengguna merasa aplikasi ini tidak efektif karena slot waktu selalu penuh, sehingga kesulitan mendapatkan layanan.

Pengguna kedua, Batyalael Chriswied, mengungkapkan masalah teknis saat mencoba membuat akun, di mana kode OTP (One-Time Password) tidak diterima. Selain itu, ada masalah saat mencoba login kembali, di mana nomor telepon dianggap sudah terdaftar, tetapi tidak dapat masuk. Ketika mencoba menggunakan fitur "Lupa Kata Sandi," email juga tidak terdeteksi. Hal ini menunjukkan kendala besar dalam proses pendaftaran dan login aplikasi.

Pengguna ketiga, Dila, menyebutkan bahwa meskipun aplikasi berjalan dengan baik, masih ada kekurangan dalam hal fitur. Ia menyoroti bahwa seharusnya

ada formulir atau opsi untuk pembatalan dan pengembalian dana (refund). Hal ini penting terutama jika ada keperluan mendadak yang membuat pengguna tidak dapat hadir sesuai jadwal yang sudah dipesan. Tanpa fitur ini, pengguna merasa uang yang sudah dibayarkan akan hangus.

Pada gambar 1.3 keluhan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat adanya keluhan masyarakat dalam pembuatan paspor. Hal ini membuat para pemohon paspor merasa kesulitan serta dapat memperlambat pembuatan paspor.

Selain itu, masalah maintenance pada aplikasi masih sering terjadi. Aplikasi M-Paspor, yang digunakan untuk pengurusan paspor di Indonesia, sering mengalami maintenance atau perbaikan. Berikut gambar tampilan aplikasi ketika sedang maintenance :

Gambar 1.4



Sumber : Aplikasi M-Paspor

Beberapa insiden terbaru menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak selalu dapat diakses dengan lancar. Adapun insiden maintenance terbaru sebagai berikut:

1. Perbaikan Sementara (April 2024): Pada bulan April 2024, M-Paspor mengalami gangguan teknis yang menyebabkan aplikasi tidak dapat digunakan selama beberapa waktu. Pengguna disarankan untuk datang langsung ke kantor imigrasi jika mengalami kesulitan.
2. Gangguan Sistem (Juni 2024): Pada bulan Juni 2024, aplikasi M-Paspor mengalami masalah akibat serangan ransomware yang mempengaruhi sistem pusat data nasional. Direktur Jenderal Imigrasi menginformasikan bahwa pengguna perlu menghapus dan menginstal ulang aplikasi untuk mengatasi masalah tersebut.
3. Peningkatan Permintaan: Peningkatan permintaan paspor setelah pandemi juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan aplikasi sering mengalami overload dan membutuhkan perbaikan. Secara keseluruhan, M-Paspor memang sering memerlukan pemeliharaan dan perbaikan, terutama dalam situasi dengan permintaan tinggi atau ketika ada masalah teknis.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian ini untuk mengetahui "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Singkawang".

1.2.Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi tentang pemahaman m-paspor kepada masyarakat belum maksimal
2. Pegawai belum siap atau belum memberikan penjelasan langsung kepada

masyarakat tentang penggunaan M-Paspor.

3. Masalah *Maintenance* (Perbaikan) pada aplikasi M-Paspor masih sering terjadi

1.3.Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan difokuskan pada Proses Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang yang belum maksimal

1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah Bagaimana Kualitas pelayanan Pembuatan Paspor Melalui aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang belum maksimal?

1.5.Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan melalui aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjabaran informasi diatas peneliti mencakup manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kualitas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang dalam optimalisasi pelayanan paspor secara online yang disertai teori yang relevan untuk pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan bagi peneliti dalam konsentrasi manajemen publik serta bermanfaat bagi kajian Ilmu Administrasi Publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Terdapat tiga manfaat praktis dalam penelitian ini, manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Singkawang

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta masukan maupun tambahan informasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Singkawang untuk meningkatkan pelayanan yang menjadi fokus penelitian penulis.

2. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat agar masyarakat semakin paham tentang pelayanan paspor secara online sehingga dapat menjadi pedoman yang baik bagi masyarakat.

3. Bagi peneliti lain

   Manfaat bagi peneliti yaitu diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan serta memperluas pemikiran terkait dengan permasalahan yang diangkat, dan diharapkan dapat menambah konsep keilmuan administrasi publik dan terutama dalam bidang kajian manajemen publik