

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI IMIGRASI KELAS II NON  
TPI KETAPANG**



**Program Studi Administrasi Publik  
Kajian Manajemen Publik**

Disusun Oleh:

**Marsha Nabila Putri**

**NIM E1012211042**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK**

**2025**

**SKRIPSI**  
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI**  
**IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana



**Program Studi Administrasi Publik**  
**Kajian Manajemen Publik**

Disusun Oleh:

**MARSHA NABILA PUTRI**

**NIM E1012211042**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**  
**PONTIANAK**

**2025**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI  
IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG**

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Marsha Nabila Putri  
NIM.E1012211042

Di Setujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

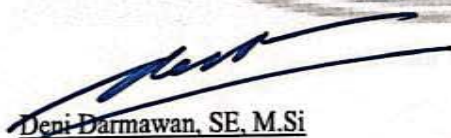


Dr. Arifin, M. AB  
NIP.197105021997021002

Tanggal :

13-8-2025

Dosen Pembimbing Pendamping



Deni Darmawan, SE, M.Si  
NIP. 197306092007011001

Tanggal :

13/8-2025

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI**  
**IMIGRASI KELAS II NON TPI KETAPANG**

Oleh:

Marsha Nabila Putri

E1012211042

DiPertahankan di : Pontianak, Universitas Tanjungpura

Pada Hari/tanggal : Rabu 3 September 2025

Waktu : 08.00-09.30 WIB

Tempat : Ruang Seminar & Sidang Fisip Untan

**Tim Penguji**

**Ketua**



Dr. Arifin, M.AB

NIP. 197105021997021002

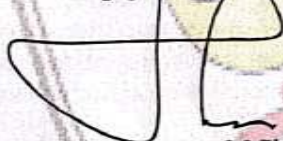
**Sekretaris**



Deni Darmawan, SE, M.Si

NIP. 197306092007011001

**Penguji Utama**



Martinus, S.Sos, M.Si

NIP 197212272006041002

**Penguji Pendamping**



Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P.

NIP 198808012022032007

**Disahkan Oleh :**

**Dekan Fisip Untan**



Dr. Herlan, S.Sos, M.Si

NIP 197205212006041001

## ABSTRAK

**Marsha Nabila Putri** (NIM E1012211042). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang. **Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2025.**

Marsha Nabila Putri

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang. Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi dari pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran paspor secara *online*. Dengan diluncurkannya M-Paspor, diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pendaftaran M-Paspor dengan lebih cepat dan gampang. Peneliti ini menggunakan teori atribut Rogers (2008:17) Menjelaskan bahwa Inovasi dalam pelaksanaan memiliki atribut inovasi yakni: 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), 2) *Compatibility* (Kesesuaian), 3) *Complexity* (Kerumitan), 4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), 5) *Observability* (Kemudahan). Penelitian ini berbeda dari kajian sebelumnya karena menekankan pada permasalahan nyata yang dihadapi masyarakat, seperti kesulitan mendapatkan kuota pendaftaran dan kendala teknis aplikasi, yang selama ini jarang disoroti secara mendetail. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan mendeskripsikan fenomena berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi pelayanan melalui M-Paspor sudah dapat dikatakan baik, namun terdapat beberapa indikator yang belum optimal, hal ini dapat dilihat seperti sulitnya masyarakat dalam mendapatkan kuota pendaftaran, beserta server yang masih sering error yang menyebabkan terhambatnya masyarakat dalam mengakses aplikasi. Saran yang bisa peneliti berikan sebaiknya pihak pelaksana terus melakukan perbaikan baik dari sosialisasi kepada masyarakat, menambah kuota pendaftaran per harinya, serta meningkatkan pemahaman masyarakat terkait aplikasi M-Paspor agar aplikasi M-Paspor dapat terus berjalan secara optimal.

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

## ABSTRACT

**Marsha Nabila Putri (Student ID: E1012211042). Public Service Innovation through the M-Paspor Application at Class II Non-TPI Immigration Office in Ketapang Regency. Undergraduate Thesis of Public Administration Study Program in The Faculty of Social and Political Sciences at Universitas Tanjungpura, 2025.**

*This thesis aims to describe and analyze public service innovation through the M-Paspor application at the Class II Non-TPI Immigration Office in Ketapang Regency. The application represents a form of public service innovation designed to facilitate online passport registration for the public. By introducing M-Paspor, the government expects to provide faster and more convenient access to passport registration services. This study applies Rogers' (2008:17) innovation attributes theory, which highlights five key aspects: (1) Relative Advantage, (2) Compatibility, (3) Complexity, (4) Trialability, and (5) Observability. Unlike previous studies, this research emphasizes real challenges faced by the community, such as difficulties in obtaining registration quotas and technical issues with the application that have rarely been examined in detail. The study employs a descriptive qualitative method, drawing on interviews, observations, and documentation. The findings indicated that M-Paspor services could generally be considered effective; however, several indicators remained suboptimal. These included the difficulty of securing registration quotas and frequent server disruptions that hindered user access. The study suggests continuous improvements, including broader socialization, increasing daily registration quotas, and enhancing public understanding of the application to ensure M-Paspor operates*

*optimally.*

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



## RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II Non-TPI Ketapang”. Penelitian ini berawal dari kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan di era digital. Masyarakat semakin menginginkan kemudahan dalam mengurus dokumen keimigrasian, termasuk paspor, tanpa harus menghabiskan waktu lama di kantor imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi kemudian meluncurkan aplikasi M-Paspor, yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, pembayaran, dan pemantauan status permohonan paspor secara daring.

Meskipun inovasi ini membawa banyak kemudahan, di lapangan masih ditemukan berbagai kendala, seperti kesulitan mengakses aplikasi, terbatasnya kuota pendaftaran, serta hambatan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teori atribut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:17) yakni: 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), 2) *Compatibility* (Kesesuaian), 3) *Complexity* (Kerumitan), 4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), 5) *Observability* (Kemudahan).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan mendeskripsikan fenomena berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Staff imigrasi dan masyarakat pengguna M-Paspor, yang dipilih secara purposive untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator keuntungan relatif, aplikasi M-Paspor memberikan nilai tambah dibandingkan pelayanan manual

sebelumnya. Pada indikator kesesuaian, M-Paspor dinilai cukup relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang sudah akrab dengan teknologi digital. Aplikasi ini mendukung gaya hidup praktis, memungkinkan pembayaran non-tunai, dan memberikan akses informasi secara cepat.

Dari aspek kerumitan, ditemukan bahwa aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya mudah diakses oleh semua kalangan. Beberapa informan mengeluhkan sulitnya mendapatkan kuota pendaftaran yang cepat habis setiap harinya. Selain itu, masalah teknis seperti aplikasi yang lambat dibuka, gangguan server juga menjadi hambatan. Indikator kemungkinan dicoba menunjukkan bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Ketapang telah melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan aplikasi M-Paspor kepada masyarakat melalui kegiatan sosialisasi ke sekolah dan kemasyarakatan serta penyebaran informasi melalui media sosial.

Pada indikator kemudahan diamati, Pemohon dapat memantau secara langsung status permohonan paspor, mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi, hingga penerbitan. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Ketapang telah memberikan manfaat nyata dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses informasi, dan transparansi pelayanan. Namun, masih diperlukan perbaikan dalam hal peningkatan kapasitas server, penambahan kuota harian, dan pendampingan intensif bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marsha Nabila Putri

Nomor Induk Mahasiswa : E1012211042

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya pribadi serta belum diajukan untuk memperoleh gelar sarjana dari suatu Perguruan Tinggi maupun Lembaga Pendidikan yang lain. Sejauh yang saya ketahui, tidak terdapat karya maupun hasil tulisan orang lain baik itu yang telah diterbitkan ataupun belum diterbitkan, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 11 Agustus 2025

Marsha Nabila Putri

E1012211042

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya TUHAN mu lah engkau berharap)”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

### **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis Ibu Margalena dan Bapak Nini. Kalian adalah anugerah terbesar yang Allah titipkan dalam hidup penulis. Dalam setiap langkah yang penulis tempuh, ada doa yang kalian panjatkan dalam diam, ada peluh yang kalian teteskan dalam lelah, ada kasih yang kalian curahkan tanpa pamrih. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin dan ridho merantau dari kalian, serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat, nasihat dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup penulis, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga, meridhoi, memberikan kebahagiaan, keberkahan dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.
2. Kepada kakak kandung penulis Dhea Novi Adelliani, S.Pd. dan abang ipar penulis Azis Al-Hilal, SH. serta keponakan tercinta Aqila Almahyra Azhea. Terimakasih telah menjadi kakak, abang, dan ponakan yang luar biasa dalam membantu, memberi dukungan, doa, kasih sayang yang telah diberikan sehingga menjadikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah mampu berjuang sampai sejauh ini, sudah mampu menjadi sekuat ini dengan selalu tidak pantang menyerah untuk sampai di titik yang dinantikan. Terimakasih banyak sudah mampu menyelesaikan semuanya dengan baik

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah Swt., yang telah memberikan Rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-PASPOR Di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang” dengan baik dan tepat waktu. Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan skripsi program studi Administrasi Publik kajian Manajemen Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penyusunan Proposal ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan beberapa pihak. Oleh krena itu, kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H, M.Si selaku Rektor Universitas Tanjungpura beserta seluruh staff dan jajarannya.
2. Dr. Herlan,S.Sos.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura,beserta seluruh staff dan jajarannya.
3. Dr. Ira Patriani, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura
5. Dr. Zulkarnaen, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Dr. Arifin, M.AB. selaku dosen pembimbing pertama dan Deni Darmawan,SE, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan motivasi serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Martinus, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji utama dan Eka Apriyani, S.Pd, M.A.P. selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan saran untuk penyusunan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terlibat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang yang menjadi tempat penelitian terimakasih telah berkenan memberikan data dan informasi terkait penelitian ini.

9. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik PPAPK 2021, terimakasih atas kebersamaan selama kurang lebih empat tahun perkuliahan di tanah perantauan, semoga banyak hal baik yang menghampiri kita setelah proses ini selesai.

Pihak-pihak tersebut sangat membantu penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu maka saya sebagai penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar penulisan ini dapat menjadi wadah ilmu dan dapat menambah wawasan untuk saya sebagai penulis dan para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Pontianak, 11 Agustus 2025

Marsha Nabila Putri

E1012211042

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Fokus Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Manajemen Pelayanan Publik.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	13
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.3 Alur Pikir Penelitian.....	24
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29

3.3.1 Lokasi.....	29
3.3.2 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
3.5.1 Observasi.....	31
3.5.2 Teknik Wawancara .....	32
3.5.3 Teknik Dokumentasi .....	32
3.6 Alat Pengumpulan Data.....	32
3.6.1 Pedoman Observasi.....	33
3.6.2 Pedoman Wawancara .....	33
3.6.3 Alat Dokumentasi.....	33
3.7 Analisis Data.....	34
3.8 Keabsahan Data .....	34
3.9 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Ketapang .....	38
4.1.1 Keadaan Geografis .....	38
4.1.2 Kondisi Kependudukan .....	38
4.2 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang .....	40
4.2.1 Sejarah Instansi .....	40
4.2.2 Visi, Misi, Janji Layanan dan Nilai-Nilai Dasar .....	42
4.3 Deskripsi Jabatan.....	47
4.4 Tugas dan Fungsi Imigrasi .....	51
4.5 Alamat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang .....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
5.1 Hasil Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-paspor Di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang .....	54
5.1.1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	55
5.1.2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	59
5.1.3. <i>Complexity</i> atau (Kerumitan) .....	64
5.1.4. <i>Triability</i> atau (Kemungkinan Dicoba) .....	68
5.1.5. <i>Observability</i> atau (Kemudahan Diamati).....	73

5.2 Hasil Analisis.....	77
5.2.1 <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	77
5.2.2 <i>Compability</i> (Kesesuaian).....	79
5.2.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	81
5.2.4 <i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	83
5.2.5 <i>Observability</i> (Kemudahan).....	85
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran.....	91
6.3 Keterbatasan Penelitian .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Paspor Terbit Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang .	5
Tabel 3. 1 Jadwal Bimbingan Proposal .....	29
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Ketapang .....	39
Tabel 5. 1 Batas harian kuota pelayanan aplikasi M-Paspor.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Mengenai Aplikasi M-Paspor.....	7
Gambar 1. 2 Menunjukkan kuota pendaftaran yang sudah full.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Bagan Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non .....	51
Gambar 4. 2 Alamat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang .....	53
Gambar 5. 1 Tampilan Awal M-Paspor .....	56
Gambar 5. 2 Brosur Tata Cara Pendaftaran M-Paspor.....	60
Gambar 5. 3 Akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang .....	61
Gambar 5. 4 Sosialisasi bersama Masyarakat .....	69
Gambar 5. 5 Sosialisasi dilingkungan sekolah.....	70
Gambar 5. 6 Pengantar pembayaran M-Paspor.....	75
Gambar 5. 7 Bukti Pendaftaran M-Paspor .....	75

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman merubah pola pikir masyarakat mengenai kesadaran dengan adanya hak mereka dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Pemerintah harus segera merespon hak dari masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Kualitas pelayanan publik dicapai melalui keterbukaan informasi publik, melalui keterbukaan informasi publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Oleh karena itu, hak Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah adalah sebuah tujuan dan tanggung jawab dari organisasi publik.

Pelayanan publik saat ini mengadopsi pendekatan baru yang dikenal sebagai *New Public Service* (NPS), yang mengubah pandangan terhadap masyarakat menjadi sebagai warga negara yang secara proaktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik dan bekerja sama dengan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup bersama. Penyelenggara layanan publik menganggap masyarakat sebagai konsumen dan melibatkannya dalam berbagai tahapan pengambilan keputusan pemerintah atau penyedia layanan publik menjadi lebih responsif karena partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Konsep inovasi dalam pelayanan publik mengharuskan sektor pemerintahan berubah, terutama dalam hal meningkatkan pelayanan publik.

Paspor adalah surat izin yang diberikan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan internasional yang berlaku untuk jangka waktu tertentu dan dikeluarkan oleh pemerintah negara tersebut. Dengan kata lain, paspor sangat penting karena berfungsi sebagai bukti identitas bagi anggota WNI yang berada di luar negeri. Instansi pengelola imigrasi bertanggung jawab untuk menyediakan layanan penerbitan paspor.

Pertama kalinya pelayanan paspor dilakukan secara manual dan berdasarkan tenggat waktu. Jika pelamar mendaftar sebelum jam 12.00, mereka dapat menggunakan layanan ini. Namun, jika pelamar datang terlambat, mereka tidak akan dilayani dan harus mengantri di hari berikutnya. Hal ini lah yang menyebabkan banyak masyarakat mengantri untuk mendapatkan layanan setiap hari. Setelah layanan berjangka waktu beralih ke layanan berbasis kuota, pemohon tidak akan menerima layanan pada hari yang sama jika kuota penuh. Akibatnya, kasus ini sama dengan ketidakjelasan kapan layanan akan diberikan. Banyak sekali yang masih menjadi kendala tentang pelayanan hingga belum dapat memuaskan masyarakat. Proses dalam pelayanan sering dijumpai sangat rumit dan menghabiskan waktu yang lama. Dalam hal ini tentu masyarakat sebagai pemohon tidak sabaran dalam menunggu. Masyarakat mengeluh karena harus menunggu dalam penyelesaian pembuatan paspor. Hal ini jugalah yang menjadi masalah di kantor imigrasi khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang. Tidak hanya dalam kendala tentang pelayanan pembuatan paspor, masalah lainnya dilihat dari biaya pembuatan paspor. Biaya pembuatan paspor ini sudah ditentukan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-

undangan yaitu Rp350.000,00. Tentunya pemerintah sudah menetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, serta dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tetapi seperti yang dilihat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang, masih ada masyarakat yang mengurus pembuatan paspor melalui birojasa. Tentu biaya yang diberikan birojasa ini lebih tinggi dari biaya yang sudah ditetapkan. Dalam pelayanan di kantor imigrasi masyarakat mengeluh dengan kesulitan mendapatkan nomor antrean, praktik percaloan dan lain lain. Masyarakat harus rela antri hanya untuk mendapatkan nomor antrian sehingga tak jarang masyarakat harus membayar lebih banyak daripada ketentuan resmi hanya untuk mendapatkan kemudahan dalam proses pembuatan paspor.

Mengingat kondisi saat itu, permasalahan utama dalam pelayanan paspor adalah kendala tentang pelayanan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengatasi permasalahan terkait kualitas layanan dalam proses pembuatan paspor. Untuk itu, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Imigrasi Indonesia telah mengembangkan sebuah aplikasi yang bertujuan untuk mengubah sistem antrian dari yang semula dilakukan secara manual menjadi antrian secara online melalui aplikasi bernama M-PASPOR pada tanggal 27 Januari 2022.

Aplikasi M-Paspor menawarkan berbagai keunggulan yang dirasakan oleh penggunanya melalui fitur-fitur yang inovatif. Beberapa fitur utama termasuk verifikasi data, penghapusan kebutuhan fotokopi berkas, pembayaran sebelum wawancara serta fleksibilitas dalam mengubah jadwal kedatangan dan mengambil kuota kapan saja. M-Paspor juga memberikan akses yang cepat dan sederhana bagi pemegang paspor untuk memperoleh informasi secara elektronik, baik melalui perangkat seluler maupun kios yang tersedia di bandara, sehingga meminimalkan kebutuhan untuk membawa paspor fisik. Aplikasi ini dirancang untuk mengatur jadwal antrian dan mengurangi kesalahan dalam pengimputan data, sehingga para pemohon tidak perlu menunggu lama di kantor. Dengan harapan, penerapan M-Paspor dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang, serta mempercepat pelayanan publik dengan dukungan teknologi canggih.

Pelayanan paspor menurut Peraturan Menteri dan HAM No.8 Tahun 2014 terdiri dari lima jenis yaitu pembuatan paspor baru, pergantian paspor karena habis masa berlaku, pergantian paspor karena rusak, penggantian paspor karena hilang dan penggantian paspor untuk perubahan data. Adapun biaya pembuatan paspor bermacam-macam, sesuai jenisnya. Berikut ini biaya pembuatan paspor:

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Paspor Biasa Baru / Penggantian :      | Rp. 350.000   |
| 2. Paspor Elektronik Baru / Penggantian : | Rp. 350.000   |
| 3. Papor Beban Paspor Hilang :            | Rp. 1.000.000 |
| 4. Biaya Beban Paspor Rusak :             | Rp. 500.000   |

5. Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama : Rp. 1.000.000

**Tabel 1. 1 Data Paspor Terbit Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang**

TAHUN	BULAN	PASPOR BIASA 48 HAL	PASPOR ELEKTRONIK 48 HAL
2024	September	200	131
	Oktober	196	185
	Novembar	201	380
	Desember	180	337
2025	Januari	189	319
	Februari	192	164
	Maret	160	93
	April	135	146
	Mei	162	255
	Juni	16	338
Total		1631	2348

*Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang, 2024-2025*

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, terlihat bahwa jumlah penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI/Paspor) cenderung meningkat pada bulan-bulan menjelang liburan. Sebelum adanya aplikasi M-Paspor dalam pelayanan permohonan paspor, terjadi beberapa masalah baik dari petugas maupun dari pemohon, seperti antrian yang panjang dan tidak transparan. Inovasi kepada masyarakat dalam hal keimigrasian sehingga peran Mobile Paspor (M-Paspor) diharapkan dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang.

Proses pendaftaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang masih menghadapi sejumlah keluhan, baik aplikasi yang error atau gangguan server, data yang tidak sinkron terutama terkait kesalahan pengisian data pribadi di aplikasi M-Paspor oleh pemohon. Beberapa pemohon tanpa sengaja mengajukan permohonan pembuatan paspor baru meskipun mereka telah memiliki paspor sebelumnya, menyebabkan penolakan otomatis oleh sistem atas duplikasi data dan pembayaran yang telah dilakukan. Keluhan ini seringkali dibawa langsung ke Kantor Imigrasi Ketapang. Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Survey Management, terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa indikator dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut :

**Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Mengenai Aplikasi M-Paspor**



*Sumber : Aplikasi M-Paspor*

Pada gambar diatas Sistem Informasi Pelayanan Publik cukup menjadi perhatian karena Sistem Informasi pada aplikasi M-Paspor sering mengalami kendala baik dari gangguan server atau error yang dimana pengguna mengalami kendala seperti aplikasi tidak dapat diakses, proses pendaftaran gagal atau sistem mengalami down saat banyak yang mengakses.

**Gambar 1. 2 Menunjukkan kuota pendaftaran yang sudah full**



*Sumber subjek peneliti, 2025*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa sulitnya masyarakat mendapatkan kuota layanan, seperti yang tergambar pada kalender tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan sangat tinggi, sementara jumlah kuota yang disediakan terbatas dan cepat habis. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat tidak mendapatkan kesempatan untuk mendaftar pada tanggal yang mereka inginkan, sehingga menimbulkan ketidakpastian, penundaan proses administrasi.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis menemukan bahwa pihak pemerintah melihat dan merespon kebutuhan masyarakat dengan inovasi untuk pelayanan publik. Untuk itu, penulis memandang perlu untuk dilakukan penelitian atas permasalahan ini dimana penulis lebih cenderung untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor

Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang. Oleh sebab itulah, penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan deskripsi masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat keluhan dari pengguna yang mengalami kendala saat mengakses aplikasi.
2. Pengguna aplikasi sulit mendapatkan kuota pendaftaran pada aplikasi M-Paspor.

## **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penerapan aplikasi M-paspor sebagai inovasi pelayanan publik dalam memberikan keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan dari penggunaan aplikasi M-Paspor terhadap inovasi layanan publik.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas adapun yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada tujuan penelitian ini ialah untuk menjelaskan serta menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui

Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II Non TPI Ketapang.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian dapat menilai seberapa pengaruh kemudahan dan kecepatan pelayanan pada aplikasi M-paspor dalam mempercepat proses administrasi dan pelayanan paspor bagi masyarakat serta dapat mengevaluasi sejauh mana penerapan M-paspor dapat meningkatkan keterjangkauan layanan paspor bagi masyarakat, khususnya di daerah terpencil atau sulit untuk diakses. Dengan manfaat ini dapat diketahui secara jelas manfaat aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan publik dibidang imigrasi dan paspor.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan terhadap penerapan dari inovasi pelayanan melalui aplikasi M-paspor sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.