

## Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari

Uttono Bagus Septiawan<sup>1</sup>, Nofal Supriaddin<sup>2</sup>, Abdul Hakim<sup>3</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari

|   |                           |                            |
|---|---------------------------|----------------------------|
| Correspondence  |                           |                            |
| Email: <a href="mailto:uttonobagus18@gmail.com">uttonobagus18@gmail.com</a> | No. Telp: 08973360206     |                            |
| Submitted: 9 Oktober 2023   | Accepted: 18 Oktober 2023 | Published: 19 Oktober 2023 |

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi m-paspor dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dan bagaimana dampak aplikasi m-paspor terhadap peningkatan kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Ratminto & Septi Winarsih (2005) yaitu ada 5 (lima) dimensi dalam mengukur kualitas dan mengelompokkan kualitas pelayanan yaitu Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan dan penggunaan aplikasi m-paspor berjalan dengan baik dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dimana pelayanan semakin efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat bahwa setiap pemohon merasa terbantu dan dengan menggunakan aplikasi m-paspor memberikan manfaat positif bagi masyarakat dan lembaga, selain itu ada beberapa masukan juga yang di berikan dan dikemukakan untuk mengembangkan aplikasi m-paspor supaya lebih baik lagi.

**Kata kunci:** Aplikasi, M-Paspor, Layanan, Kualitas Layanan

### PENDAHULUAN

Pengurusan paspor terdahulu khususnya pada kantor ini merupakan suatu proses yang sangat melelahkan dimulai dari saat pemasukan berkas hingga proses pengambilan biometric yang sangat panjang dan merepotkan khususnya bagi kaum berkebutuhan khusus, hal ini juga digunakan untuk mengambil kesempatan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab dalam pengurusannya, sehingga antrian dalam pengurusan paspor pun menjadi semakin banyak dan tidak teratasi, pada umumnya persepsi masyarakat dalam hal pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dikala itu merupakan suatu ketakutan bagi masyarakat yang akan bepergian keluar negeri khususnya dalam hal untuk mendapatkan dokumen perjalanan berupa paspor adalah hal yang sangat sulit untuk didapatkan sehingga ini semua merupakan pekerjaan rumah yang sangat penting dan harus diselesaikan. Pelayanan permohonan paspor hingga saat ini memiliki peran yang sangat penting seiring dengan permasalahan-permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena sebagian besar masyarakat akan bersinggungan dan bersentuhan oleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu berbagai masalah pelaksanaan pelayanan publik selalu menjadi sesuatu yang sangat penting untuk masyarakat penerima pelayanan publik.

Dalam era digitalisasi saat ini masyarakat terbiasa menggunakan smartphone sebagai sumber informasi serta dalam kehidupan sehari-hari bagi mereka dikarenakan semua dapat dilakukan hanya dengan meng klik suatu aplikasi yang tersedia di aplikasi pada smartphone mereka, serta di era keterbukaan saat ini perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kurang baiknya kinerja suatu birokrasi yang dianggap tidak tanggap pada permasalahan publik yang ada, rumit, jauh dari pelayanan prima dan rawan terhadap praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) menjadi faktor penyebab timbulnya

krisis kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah khususnya dalam bidang pelayanan publik. Menurut Miftha Thoha (2008) “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik”. Hal ini menunjukkan bahwa arah reformasi birokrasi adalah merupakan peningkatan kesejahteraan masyarakat juga pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan dan pelayanan publik antara lain dengan adanya inovasi. Inovasi dapat diartikan sebagai penemuan yang baru, akan tetapi aspek “kebaruan” dalam sebuah inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. Sedangkan, inovasi pada sektor publik ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dapat diwujudkan dari kegiatan inovasi itu sendiri, yaitu pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas. Inovasi dalam buku manajemen perubahan dan inovasi oleh Amy Y.S Rahayu menjelaskan bahwa inovasi menjadi terminologi yang populer dekade ini menyusul meningkatnya desakan publik terhadap perubahan kinerja dari organisasi baik itu privat maupun publik. kemudian dijelaskan bahwa efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dapat menjadi satu alasan mendasar kenapa banyak sekali tuntutan adanya inovasi seiring meningkatnya kemajuan teknologi. Oleh karena itu tuntutan inovasi dalam melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien tidak terhindarkan lagi.

Menurut Drucker (2002), Inovasi merupakan hasil kerja dari *knowing* dibandingkan *doing*. Inovasi dapat dilakukan secara efektif dengan memperhatikan aspek utama dalam organisasi. Proses ini tidak hanya mengidentifikasi kesempatan yang menarik tetapi juga membutuhkan seseorang individu untuk mencapai respon yang disebut sebagai *functional inspiration*. Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Inovasi dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan Kapasitas pemecahan masalah pemerintah dalam menghadapi tantangan masyarakat (Damanpour dan Schneider 2009). Inovasi sektor publik erat kaitannya dengan *New Public Management* (Pollitt dan Bouckaert 2011), *eletronic goverment* (Bekkers dan Homburg 2005), perubahan dari *government* ke *governance* (Rhodes 1996). Saat ini, inovasi diyakini sebagai keharusan atau kewajiban untuk setiap organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan terhadap masyarakat. Seperti halnya inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Kendari dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal - hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Pendapat masyarakat tentang buruknya pelayanan keimigrasian, khususnya Paspor RI, masih belum bisa diabaikan. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan penerbitan Paspor RI berbelit-belit, kurang efektif, dan cenderung dipersulit. Namun, Direktorat Jenderal Imigrasi telah menerbitkan Aplikasi yang dapat di gunakan oleh setiap orang dalam permohonan penerbitan Papor RI yaitu dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor yang sudah tersedia di Play Store maupun App Store pada *smartphone*. Sebelum menggunakan aplikasi M-Paspor jumlah pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari berjumlah 8.874 pemohon sedangkan di tahun 2020 menurun menjadi 3.951 pemohon dan menurun kembali jumlah pemohon di tahun 2021 menjadi 1.852 pemohon penurunan ini disebabkan salah satunya karena adanya pandemi Covid 19 sehingga orang tidak dapat melakukan perjalanan keluar negeri tetapi pada tahun 2022 jumlah pemohon meningkat menjadi 12.251 pemohon dan di tahun ini juga meningkat kembali menjadi 11.705 pemohon dan kemungkinan masih akan meningkat di akhir tahun.

Peningkatan ini tidak terjadi begitu saja, pada saat pandemi semua orang memang dilarang untuk berpergian keluar negeri dan dianjurkan untuk berada dirumah agar tidak

terkontaminasi virus yang sedang beredar waktu itu. Dengan adanya virus tersebut membuat pelayanan permohonan paspor semakin berkurang dan setelah ditemukannya anti virus untuk mencegah penularan dan meningkatkan antibody dari setiap orang maka direktorat jenderal juga membuat aplikasi yang dapat memberikan kemudahan bagi para pemohon untuk mendapatkan dokumen keimigrasian yaitu paspor dimana pada tahun 2022 masih adanya isu terkait covid sehingga masih adanya pembatasan untuk bertemu atau bertatap muka secara langsung dan aplikasi yang di gunakan untuk meningkatkan pelayanan yaitu aplikasi M-Paspor. Dengan adanya aplikasi ini pemohon bisa dengan mudah mendaftarkan permohonannya tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi dalam melakukan permohonannya dan pemohon juga dapat memilih hari tanggal dan waktu yang dapat disesuaikan dengan pemohon sehingga mempermudah bagi setiap pemohon baik yang mempunyai banyak pekerjaan ataupun yang rumahnya jauh dari Kantor Imigrasi. Pada tahun 2022 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari kemudian melakukan sosialisasi dengan cara menyebarkan informasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara digital sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru berkaitan dengan permohonan paspor melalui aplikasi tersebut. Dari sosialisasi tersebut maka banyak pemohon yang sudah melakukan permohonannya melalui aplikasi M-Paspor sehingga di tahun 2022 permohonan paspor menjadi meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya bahkan melebihi dari tahun 2019 dimana di tahun tersebut belum terjadi pandemi covid 19.

Aplikasi M-Paspor memang sangat membantu bagi sebagian besar masyarakat tetapi terkadang juga masih terdapat masalah yang muncul dari aplikasi tersebut diantaranya terkadang terjadi eror pada saat permohonan atau server eror, terkendala jaringan pada pemohon yang ada di daerah yang susah sinyal, terjadi kesalahan saat penginputan di aplikasi dan lainnya. Oleh karena itu melalui penelitian ini, penulis mengkaji dan menganalisa bagaimanakah implementasi M-Paspor serta dampak yang di peroleh baik bagi masyarakat maupun lembaga dengan adanya aplikasi M-Paspor dalam melakukan permohonan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga dalam penelitian ini tidak menggunakan istilah populasi, melainkan oleh Spradley (Sugiyono, 2013: 215) dinamakan “social situation” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui “apa yang terjadi” di dalamnya. Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dimana peneliti menentukan informan yang dianggap dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti. Penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar keluhan pemohon, buku catatan, serta dokumen-dokumen. sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang diharapkan mampu memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian yang diangkat. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Tenggara yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 101 Kelurahan Bonggoeya Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus dari awal hingga akhir penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman (Andi Prastowo, 2012: 241) bahwa analisis data merupakan proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga proses analisis data tersebut berperan penting dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis sehubungan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Peningkatan Kualitas Layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari**

Hasil penelitian yang dilakukan terkait implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat dinilai dari aspek Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati) yang dilakukan dalam pelayanan.

Pertama, Tangible (Berwujud) dalam pelayanan keimigrasian terutama pelayanan yang menggunakan Aplikasi M-Paspor pengimplementasiannya yaitu Kualitas pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai contoh yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan oleh instansi dalam upaya memenuhi kepuasan pemohon, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain. Aplikasi M-Paspor yang di terapkan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari merupakan pelayanan berbasis digital yang di terbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dimana aplikasi tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan dan terlaksananya percepatan dalam melakukan pelayanan, dalam hal ini juga bukan hanya dari segi aplikasinya tetapi juga dari segi pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dimana fasilitas yang ada di kantor serta pelayanan dari petugas migrasi itu sendiri seperti yang di kemukakan oleh bapak Trisulo Petaling selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yaitu:

*“ untuk proses pelayanan permohonan dengan menggunakan aplikasi M-Paspor bahkan lebih cepat dikarenakan berkas permohonan sudah mereka upload sendiri dan mereka juga sudah melakukan pembayaran permohonan di awal sehingga ketika mereka datang ke Kantor Imigrasi mereka tinggal melakukan verifikasi berkas asli dan juga melakukan foto dan wawancara saja setelah itu mereka bisa langsung pulang dan menunggu untuk pengambilan paspor”*

Pernyataan tersebut diatas menunjukkan keseriusan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian ini memang hal baru tetapi dengan adanya aplikasi tersebut maka akan memudahkan pelayanan bagi setiap masyarakat seperti yang di kemukakan oleh bapak Hendy Prakoso Aji selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan yaitu:

*“ Aplikasi M-Paspor merupakan Aplikasi yang di terbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi guna mempermudah layanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia”*

Aplikasi M-Paspor juga memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat hal tersebut dikemukakan oleh salah satu informan yang menjelaskan bahwa:

*“ untuk pelayanan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor sangat mudah ya, karena saya bisa melakuka pendaftaran dari rumah bahkan saya juga bisa memilih tanggal, hari dan jam untuk datang ke Kantor Imigrasi”*

Hal yang sama juga di kemukakan oleh informan yang lain yang menjelaskan bahwa :

*“ dengan adanya Aplikasi M-Paspor ini saya selaku perusahaan Travel Umroh merasa terbantu dikarenakan saya tidak perlu bolak-balik ke Kantor Imigrasi untuk menanyakan kuota permohonan paspor masih ada atau tidak, untuk menanyakan antrian paspor buat jamaah saya masih bisa tau tdak di hari ini dan saya rasa dengan adanya aplikasi ini saya juga bisa memberikan informasi pasti kepada jamaah saya yang ada jauh di luar kota kapan mereka dapat datang ke Kantor Imigrasi tanpa perlu kuatir kehabisan kuota permohonan karena saya sudah mendaftarkannya terlebih dahulu lewat aplikasi M-Paspor”*

Serta beberapa kemudahan juga di rasakan oleh informan lain yang sempat di kemukakan oleh informan peeneliti yang menjelaskan bahwa :

*“dengan adanya aplikasi M-Paspor ini pelayanan jauh lebih mudah ya mas, soalnya saya tinggal datang saja ke kantor untuk melakukan pengecekan berkas asli dan pengambilan foto dan wawancara setelah itu saya bisa langsung pulang dan menunggu paspor saya jadi. Jadi menurut saya lebih simpel dan mudah untuk pengurusan paspor sekarang ini”*

Dari hasil wawancara diatas merupakan sebuah keseriusan dan keutamaan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam memberikan pelayanan baik dari segi pelayanan yang dilakukan oleh setiap pegawai maupun dari segi sarana dan prasarananya.

Kedua, Reliability (Kehandalan) dalam implementasi Aplikasi M-Paspor dapat di katakan bahwa kemampuan memberikan pelayanan kepada pemohon sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalisir kesalahan. Aplikasi M-Paspor merupakan produk baru di Kantor Imigrasi dan merupakan keseriusan dari Direktorat Jenderal Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan terutama pada pelayanan paspor dimana saat ini sudah masuk ke era digital dan sebagian besar masyarakat sudah menggunakan Smartphone dalam kehidupan sehari-hari, oleh karena itu pasti akan adanya perbedaan pelayanan permohonan paspor pada saat sebelum adanya Aplikasi M-Paspor dan setelah penggunaan Aplikasi M-Paspor seperti yang di kemukakan oleh Bapak Trisulo Petaling selaku Kepala Seksi Teknologi, Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yaitu:

*“perbedaan pasti ada yaitu dengan menggunakan aplikasi M-Paspor pada saat permohonan awal masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi ini grasi tetapi cukup melakukan permohonan melalui aplikasi M-Paspor dari rumah atau tempat kerja mereka dan pemohon dapat bebas memilih tanggal, hari serta waktu kedatangan mereka ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari”*

Dari hal yang di kemukakan oleh bapak Trisulo Petaling tersebut membuat pelayanan menjadi berbeda dan menjadi lebih mudah seperti yang dikemukakan oleh informan yang menyatakan sebgaia berikut :

*“permohonan dengan menggunakan Aplikasi Ini sangat mudah menurut saya, soalnya saya dapat melakukan permohonan dari rumah dan juga penggunaan aplikasinya sangat mudah sehingga saya tidak merasa susah saat melakukan permohonan”*

Pada permohonan paspor terdapat juga jangka waktu penyelesaian dokumen keimigrasian atau paspor baik sebelum dan sesudah menggunakan Aplikasi M-Paspor seperti yang di kemukakan oleh bapak Hendy Prakoso Aji selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Keimigrasian yang mengemukakan sebsagai berikut :

*“permohonan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor dalam hal waktu penerbitannya masih sama dengan sebelumnya yaitu paspor dapat diambil 3 hari kerja setelah mereka melakukan foto dan wawancara, terkecuali pemohon ada kekurangan berkas maka pemohon tersebut harus melengkapi kekurangannya terlebih dahulu barubisa kita lanjutkan proses selanjutnya dan pemohon tersebut tetap harus menunggu 3 hari kerja setelah melengkapi berkas yang masih kurang tadi”*

Dari hasil wawancara diatas merupakan suatu bukti bahwa petugas imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat selalu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Ketiga, Responsiviness (Ketanggapan) yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam hal ini dapat dilihat dari sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pemohon dalam upaya memuaskan pemohon, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Penggunaan Aplikasi M-Paspor memang memberikan kemudahan kepada masyarakat tetapi aplikasi tersebut juga masih memiliki kekurangan yang perlu di perbaiki dan perlu adanya perhatian untuk ditingkatkan dan di perbaiki lagi lagi seperti yang di kemkakan oleh bapak Hendy Prakoso Aji selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yang mengatatan sebagai berikut :

*“pelayanan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini sudah bagus akan tetapi pada saat penggunaan sampai sekarang terdapat beberapa kendala atau masalah pada aplikasi tersebut yaitu adanya keluhan dari masyarakat terkait pendaftaran yang terkadang suka loading dan tidak mau lanjut ke tahapan selanjutnya hal itu biasanya terjadi dikarenakan adanya masalah jaringan, kemudian tidak dapat mengupload berkas permohonan, belum meratanya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi M-Paspor sehingga masih adanya masyarakat yang datang langsung ke Kantor Imigrasi untuk pengurusan paspor, masih susah untuk menyesuaikan pemikiran kepada masyarakat kenapa soalnya masyarakat masih berpikir akan susah jika melakukan permohonan dikarenakan kebiasaan dan pengalaman yang dulu mereka membuat paspor bisa dengan datang langsung ke Kantor Imigrasi hal ini terkadang kami juga harus terus memberikan informasi kepada mereka bahwa sekarang ini permohonan paspor sudah harus melalui Aplikasi M-Paspor, kemudian bukan hanya itu tetapi terkadang masih suka ada pemohon yang melakukan pendaftaran permohonan melalui aplikasi M-Paspor padahal paspor mereka masih lama masa berlakunya sehingga kuota ang seharusnya bisa di pakai untuk yang lain terisi oleh pemohon tersebut, dan yang pernah terjadi juga pada aplikasi M-Paspor kan harus meng upload berkas permohonan misal deh berkas KTP seharusnya kan mereka mengambil foto KTP mereka kemudian di upload ke aplikasi tetapi ada juga pemohon malah meng upload foto mereka di aplikasi yang seperti ini yang*

*membuat petugas harus menginput ulang berkas mereka di sistem, tetapi jika dilihat dari segi efisiensi dan efektifitas pelayanannya menggunakan aplikasi M-Paspor sangat membantu dalam percepatan pelayanannya”*

Tetapi disisi lain masyarakat juga mendapat kemudahan pada saat menggunakan aplikasi M-Paspor dalam permohonannya seperti yang dikemukakan oleh informan yang menyatakan:

*“menurut saya malah lebih simpel ya pak solanya saya datang langsung verifikasi berkas kemudian nunggu buat foto lalu bisa langsung pulang pak dan menunggu 3 hari baru datang lagi untuk ambil paspor saya”*

Pernyataan serupa juga di kemukakan oleh bapak Trisulo Petaling selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang menyatakan bahwa :

*“jika dilihat dari segi pelayanannya melalui Aplikasi M-Paspor maka masyarakat harusnya lebih mudah dan terbantu dengan adanya aplikasi ini misalnya masyarakat yang mempunyai kesibukan yang tinggi tetapi mereka harus melakukan permohonan paspor dikarenakan mereka maun umroh atau perjalanan bisnis maka dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor mereka dapat menentukan tanggal, hari dan waktu mereka dapat datang ke Kantor Imigrasi tanpa mengganggu kesibukan mereka dan disesuaikan dengan jadwal mereka kapan bisa datangnya ke Kantor Imigrasi”*

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa petugas imigrasi selalu siap memberikan informasi terhadap pemohon dan selalu sigap untuk menanggapi segala keluhan kesah terutama terkait pelayanan dengan menggunakan aplikasi M-Paspor.

Keempat, Assurance (Jaminan) yang dapat dilihat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yaitu berupa kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pemohon, sebagai contoh yaitu ketepatan dalam pelayanan baik berupa biaya maupun persyaratan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan dalam permohonan paspor memang menjadi salah satu faktor yang di perhatikan khusus oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dimana Kantor Imigrasi memberikan jaminan pelayanan berupa kepastian dalam penyelesaian paspor seperti yang dikemukakan oleh bapak Hendy Prakoso Aji selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Keimigrasian yang menyatakan :

*“permohonan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor dalam hal waktu penerbitannya masih sama dengan sebelumnya yaitu paspor dapat diambil 3 hari kerja setelah mereka melakukan foto dan wawancara, terkecuali pemohon ada kekurangan berkas maka pemohon tersebut harus melengkapi kekurangannya terlebih dahulu barubisa kita lanjutkan proses selanjutnya dan pemohon tersebut tetap harus menunggu 3 hari kerja setelah melengkapi berkas yang masih kurang tadi”*

Serta dikemukakan juga oleh bapak Trisulo Petaling selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yaitu

*“jika dilihat dari segi pelayanannya melalui Aplikasi M-Paspor maka masyarakat harusnya lebih mudah dan terbantu dengan adanya aplkasi ini misalnya masyarakat yang mempunyai kesibukan yang tinggi tetapi mereka harus melakukan permohonan paspor dikarenakan mereka maun umroh atau perjalanan bisnis maka dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor mereka dapat menentukan tanggal, hari dan waktu mereka dapat datang ke Kantor Imigrasi tanpa mengganggu kesibukan mereka dan disesuaikan dengan jadwal mereka kapan bisa datangnya ke Kantor Imigrasi”*

Pada waktu yang sama terkait jaminan pelayanan juga disampaikan oleh bapak Hendy Prakoso Aji selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Keimigrasian yang menyatakan :

*“jika membahas masalah jaminan pelayanan, permohonan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor masyarakat akan mendapat kemudahan pelayanan dimana mereka dapat menentukan tanggal, hari dan waktu permohonan yang dapat disesuaikan dengan kesibukan mereka masing-masing serta mereka juga mendapat jaminan 3 hari kerja setelah dilakukan foto dan wawancara untuk pengambilan paspornya jika tidak ada kekurangan berkas”*

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pelayanan dokumen keimigrasian dalam hal ini paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor memberikan ketepatan atau jaminan dimana masyarakat dapat mengambil paspor sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan diluar pemohon tersebut harus melampirkan kekurangan berkas yang diminta saat tahapan wawancara, yaitu 3 hari kerjasetelah dilakukannya tahapan foto dan biometrik.

Kelima, Emphaty (Empati) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan, peduli kepada setiap pemohon atau tidak membeda-bedakan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari juga bukan di berikan kepada masyarakat biasa saja tetapi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari juga memberikan pelayanan bagi penyandang Disabilitas atau yang mempunyai kebutuhan khusus seperti yang di kemukakan oleh bapak Hendy Prakoso Aji yaitu :

*“pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari tetap kami utamakan contohnya ketiak ada pemohon disabilitas atau berkebutuhan khusus kami akan bedakan antriannya sehingga mereka tidak perlu mengantri dalam pengambilan foto dan wawancara dan juga kami berikan kemudahan untuk mereka yang bekbutuhan khususu bisa langsung datang ke Kantor Imigrasi tanpa harus mendaftar melalui Aplikasi M-Paspor akan tetapi jika mereka sudah terlanjur mendaftar atau di daftarkan oleh keluarnya melalui ap;iaksi M-Paspor tetap akan kami berikan pelayanan khusus atau kami utamakan mereka yang meiliki kebutuhan khusus tersebut”*

Pelayanan kepada penyandang disabilitas memang menjadi prioritas bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari tetapi petugas imigrasi juga tidak mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan tetap memberikan pelayanan prima sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan bahkan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor pelayanan menjadi semakin cepat seperti yang di kemukakan oleh bapak Trisulo Petaling selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang menyatakan :

*“untuk proses pelayanannya sama bahkan lebih cepat lagi karena berkas permohonan sudah mereka upload sendiri pada saat melakukan pendaftaran dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor dan pembayaran juga sudah mereka lakukan sebelum datang ke Kantor Imigrasi sehingga masyarakat ketika datang ke Kantor Imigrasi tinggal melakukan verifikasi kemudian melakukan perekaman foto dan wawancara lalu bisa pulang ke rumah dan menunggu untuk pengambilan paspor”*

Hal yang sama juga dikemukakan oleh bapak Hndy Prakosk Aji selau Kepala Sub Seksi Dokumen Keimigrasian yang menyatakan :

*“untuk pelayanan tetap sama, Kantor Imigrasi tetap mengutamakan pelayanan yang prima dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari”*

Dari hasil wawancara dan dibuktikan dengan hasil dokumentasi dapat dilihat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat tak

terkecuali bagi penyandang disabilitas dan lansia. Hasil dari penelitian diatas dapat dibuktikan juga dengan adanya peningkatan jumlah permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.

Tabel 1. Jumlah permohonan paspor

| NO | TAHUN | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | TOTAL |
|----|-------|-----------|-----------|-------|
| 1  | 2019  | 2809      | 4065      | 6874  |
| 2  | 2020  | 1714      | 2237      | 3951  |
| 3  | 2021  | 868       | 984       | 1852  |
| 4  | 2022  | 4938      | 7313      | 12251 |
| 5  | 2023  | 5875      | 8386      | 14261 |

Sumber Data dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari

Tabel 1. jumlah permohonan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa permohonan paspor melalui Aplikasi M-Paspor mengalami peningkatan dari tahun kemarin hal ini membuktikan bahwa aplikasi M-Paspor dapat diterima dan dirasakan mudah oleh masyarakat di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Tetapi dalam perjalanan penggunaan aplikasi tersebut masih terdapat beberapa kekurangan pada Aplikasi M-Paspor yaitu terkendala jaringan, masih adanya paspor yang seharusnya masih berlaku tetapi bisa melakukan permohonan melalui Aplikasi M-Paspor, masih belum sepenuhnya penguploadan dokumen yang diminta dll. Oleh karena itu masalah yang ada harus segera di perbaiki dan menurut hasil penelitian yang telah di lakukan terkait adanya masalah tersebut yang pertama terkendalanya jaringan hal ini tidak bisa di pungkiri dikarenakan masyarakat yang berada di wilayah pegunungan yang berada di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, yang kedua terkait dengan masih adanya masyarakat yang melakukan permohonan paspor pada saat masa berlakunya masih panjang hal ini menjadi perhatian oleh Kantor Imigrasi Kendari terutama untuk menjadi masukan kepada Direktorat Jenderal Imigrasi agar dapat diberikannya menu baru pada aplikasi tersebut yaitu berupa menu untuk menginput dan *verifikasi* nomor paspor agar paspor yang masa berlakunya masih lama tidak dapat melakukan permohonan melalui Aplikasi M-Paspor tersebut, dimana pada peraturan keimigrasian paspor dapat di perpanjang jika masa berlaku paspor kurang dari 6 bulan, habis masa berlaku paspornya, hilang atupun rusak atau dalam keadaan kahar.

Yang ketiga masalah penginputan dokumen persyaratan pada Aplikasi M-Paspor hal ini kadang terjadi dan terlihat pada saat pemohon berada di *both* wawancara dan *biometrik*, ketika dilihat kembali dokumen yang di lampirkan pada aplikasi berbeda dengan yang di minta seperti yang seharusnya foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diminta tetapi dimasukan foto orang dll. Oleh karena itu petugas harus *menginput* ulang atau *menscan* ulang dokumen yang seharusnya di lampirkan dan membuat pelayanan yang seharusnya sebentar menjadi sedikit lama. Dan dari hasil penelitian yang dilakukan ada masukan untuk aplikasi M-paspor dimana dapat ditambahkan menu *upload* dokumen atau berkas dengan menggunakan dokumen *Word* ataupun *PDF* dimana dengan melakukan hal tersebut diharapkan kesalahan-kesalahan pada saat melakukan *upload* berkas dapat diminimalisir atau bahkan tidak terulang lagi kesalahan tersebut di kemudian hari.

### Dampak Aplikasi M-Paspor dalam peningkatan Kualitas Layanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari

Program yang di buat oleh direktorat jenderal imigrasi yaitu Aplikasi M-Paspor ini dapat dikatakan berhasil apabila dalam Implementasinya memberikan dampak yang positif, sehingga aplikasi tersebut dapat dapat terus dipergunakan.

Dalam menentukan dampak penggunaan Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Kualitas

Layanan, digunakan teori Ratminto & Septi Winarsih (2005:175) mengungkapkan beberapa kriteria (tolak ukur) kualitas layanan yaitu: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

1. Berdasarkan bukti langsung (tangible), dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor terkait fasilitas ataupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari terdapat fasilitas yang tersedia dan dapat dimanfaatkan serta dinikmati oleh setiap pemohon yang datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. Selain itu dalam memberikan layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari memberikan kepastian waktu layanan dengan memberikan informasi alur layanan kepada pemohon paspor. Selain itu setiap pegawai juga memperhatikan penampilan contohnya yaitu penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat bersih dan rapi, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dalam menerima layanan.
2. Berdasarkan indikator kehandalan (reliability), Adapun beberapa keluhan terkait permasalahan yang terjadi ketika pemohon menggunakan Aplikasi M-Paspor, baik itu dari segi kesisteman maupun kendala lainnya. Pegawai atau petugas mampu membantu dan memberikan solusi, pegawai memiliki kedisiplinan yang tinggi serta memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya.
3. Berdasarkan indikator ketanggapan (responsiviness), pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya telah menunjukkan sikap yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang ramah dan humanis membuat masyarakat nyaman dalam melakukan permohonan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari serta merasa terbantu dalam hal ini terkait dengan penggunaan Aplikasi M-Paspor yang diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.
4. Berdasarkan indikator jaminan (assurance), permohonan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam memberikan pelayanan telah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian paspor dan ketentuan biaya paspor yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. Terdapat juga kompensasi layanan seperti botol minum atau mug bagi pemohon paspor yang waktu penyelesaiannya lebih dari 3 (tiga) hari kerja dan kompensasi tidak berlaku jika dikarenakan masalah (trouble) pada sistem ataupun pada jaringan.
5. Berdasarkan indikator empati (emphaty), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam pelaksanaan permohonan dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor telah bersikap adil srtta tidak diskriminatif dalam memberikan layanan dan setiap pegawai juga akan mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi, sehingga masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Retno Kusuma Ningrum (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan sarana prasarana yang lengkap, kedisiplinan dan ketelitian pegawai, keramahan pegawai, jaminan waktu dan biaya, serta bersikap adil dan tidak diskriminatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengimplementasian permohonan paspor dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor telah memenuhi 5 (lima) unsur bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty), dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, sehingga pengguna layanan setiap tahun semakin meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam peningkatan kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari telah berjalan dengan baik. Selain itu pengimplementasian Aplikasi M-Paspor telah sesuai berdasarkan standar prosedur operasional (SOP) yang berlaku pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, sehingga meningkatnya permohonan paspor dan pelayanan paspor menjadi lebih cepat, efektif dan efisien, serta terdapat juga beberapa masukan untuk meningkatkan kualitas dari Aplikasi M-Paspor tersebut.
2. Dampak penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam peningkatan kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari adalah:
  - a. Terpenuhinya sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan serta penampilan dari petugas imigrasi yang bersih dan rapi sehingga memberi kenyamanan pada pemohon.
  - b. Pelayanan yang di berikan dengan ramah membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.
  - c. Petugas pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat menangani berbagai keluhan terkait permasalahan yang terjadi, baik dari segi kesisteman maupun kendala lainnya.
  - d. Adanya jaminan terhadap pengguna layanan mengenai berapa lamanya waktu penyelesaian paspor dan ketetapan biaya permohonan serta adanya penyederhanaan alur layanan.
  - e. Petugas dalam memberika pelayanan kepada masyarakat telah bersikap adil tidak diskriminatif.
  - f. Petugas atau pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi.
  - g. Terjadi peningkatan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari..

## REFERENSI

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara, Bandung: Pustaka setia.
- Bekkers, V. & Homburg, V. (2005). E-government as an Information Ecology: Backgrounds and Concepts, In Bekkers, V. and Homburg, V. (Eds.), The Information Ecology of Egovernment. Amsterdam: IOS Press, (pp. 1-20).
- Bharata, A. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineke Cipta Hamdam, A.I., & Abdullah, M.T. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Jurnal Administrasi Publik, Agustus 2020 Volume 6 Nomor 2. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Drucker. 2002. Inovasi dan Kewirausahaan : Praktek dan Dasar-dasar. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Damanpour, F., & Schneider, M. (2009). Characteristics of Innovation and Innovation Adoption in Public Organizations: Assessing the Role of Managers. Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART.
- Erick s. Holle. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. Jurnal Sasi Vol.17



- Vannesha Nedy Taffita dan Eva Hany Fanida. 2018. Implementasi sistem la por online melalui aplikasi Go sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik.
- Waluyo, 2007, Perpajakan Indonesia, Buku 1 Edisi 7, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Zeithaml dkk (1990) Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut dalam Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media. Boedi, Harsono. 2008