

IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR DALAM KEMUDAHAN PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR DIKANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNG PERAK

IMPLEMENTATION OF THE M-PASSPORT APPLICATION IN THE EASY SERVICE
OF PASSPORT APPLICATION AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI TANJUNG
PERAK

DOI : <https://10.0.205.137/jaid.v3i2.489>

Submitted: 06-09-2023 Reviewed: 19-10-2023 Published: 12-11-2023

M. Fatkhul Nur Fajri

Politeknik Imigrasi
mfnakhurul@gmail.com

Virra Wirdhiningsih

Politeknik Imigrasi
virrawird@gmail.com

Rahmawati Nurul Jannah

Politeknik Imigrasi
rahmanj@gmail.com

Abstract (In English). *M-Passport is a new innovation that was previously of APAPO, which was created to provide passport services that are faster, easier, and more accountable. The M-Passport application is expected to be more effective and efficient, M-Passport itself can help services in the midst of a pandemic like this to reduce face-to-face meetings at the office even though file data still has to come to the office and be interviewed directly by officers at the office. there are many innovations that can make it easier for passport-making services, therefore the Directorate General of Immigration creates applications in the midst of technological advances that most people can easily access, research using this qualitative descriptive method uses data collection methods by observation, interviews and documents. The results show that M-Passport is an application that is appropriate for the Tanjung Perak Class I Immigration Office, but there are still some things that need attention, especially in improving the features of the M-Passport Application. So that in its implementation the M-Passport application can greatly facilitate public services.*

Keywords: *M-Passport, Implementation; Public Service; Passport Application*

Abstract (In Bahasa). *M-Paspor merupakan sebuah inovasi baru yang sebelumnya dari Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO) yang di ciptakan untuk memberikan layanan paspor yang lebih cepat, mudah, akuntabel. Aplikasi M-Paspor diharapkan lebih efektif dan efisien, M-Paspor bertujuan membantu layanan di tengah pandemi seperti ini untuk mengurangi tatap muka di kantor walaupun data berkas tetap harus datang ke kantor dan secara langsung di wawancara oleh petugas di kantor. Setelah zaman semakin maju maka banyak inovasi yang bisa semakin memudahkan dalam pelayanan pembuatan paspor, maka dari itu Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan aplikasi di tengah kemajuan teknologi yang sebagian besar masyarakat bisa dengan mudah mengakses. Adanya inovasi M-Paspor yang seharusnya memudahkan masyarakat, namun dalam hal ini masih menimbulkan keluhan dari masyarakat mengenai penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif ini*



menggunakan metode pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa M-Paspor merupakan aplikasi yang sudah tepat digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak, namun masih ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian khususnya dalam peningkatan fitur-fitur Aplikasi M-Paspor. Sehingga dalam implementasinya aplikasi M-Paspor bisa sangat mempermudah dalam pelayanan publik.

Keywords: Kehumasan, Pendidikan, Komunikasi Publik, Politeknik Imigrasi

1. INTRODUCTION

Indonesia sebagai suatu negara yang mengutamakan hukum sebagai landasan nasional, memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan penduduk pada wilayah negara nya. Pemenuhan kebutuhan masyarakat ini dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun administrasi (Maulidiah, 2014). Setiap kegiatan penyelenggaraan kebutuhan masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah dari tingkat daerah hingga pusat. Diantara lembaga-lembaga atau Kementerian yang menyelenggarakan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, salah satu nya yaitu Kementerian yang menaungi lingkup hukum di Indonesia adalah Kementerian Hukum dan HAK Asasi Manusia.

Perkembangan teknologi dan komunikasi seperti saat ini membawa kemudahan dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat. Dalam hal perpindahan manusia dari satu tempat menuju tempat lain juga menjadi semakin mudah dengan adanya perkembangan teknologi dan transportasi. Masyarakat Indonesia banyak melakukan perjalanan keluar masuk wilayah Negara Indonesia untuk melakukan kegiatan wisata, pendidikan, berkunjung keluarga maupun melakukan pekerjaan. Keluar dan masuk nya orang pada wilayah Negara Indonesia merupakan tanggung jawab dari Direktorat Jenderal Imigrasi di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM (Kusumawardani, 2020). Warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Asing (WNI) yang akan bepergian masuk dan keluar dari wilayah Negara harus memiliki dokumen perjalanan yang sah sebagai syarat sah melakukan perjalanan keluar masuk Negara. Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan sebagai salah satu persyaratan melakukan perjalanan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian

Pelayanan keimigrasian yang sudah di atur di dalam Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2011 Pasal 8 ayat 1 disebutkan bahwa setiap orang yang masuk dan keluar wilayah kedaulatan Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah.

Adanya kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan untuk melakukan perjalanan, merupakan bagian dari tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian. Dalam menjawab kebutuhan masyarakat tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan inovasi pelayanan keimigrasian untuk memudahkan masyarakat. Di era perkembangan zaman seperti saat ini banyak inovasi yang di keluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memudahkan pelayanan keimigrasian dengan menciptakan aplikasi aplikasi yang diharapkan bisa membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan keimigrasian

Tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi berdasarkan Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yaitu, Fungsi Keimigrasian dalam ketentuan ini adalah sebagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, penegakan hukum Keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional. Penjelasan fungsi Imigrasi yang salah satunya berkaitan dengan fungsi pelayanan yaitu fungsi pelayanan keimigrasian adalah melayani warga negara Indonesia berupa paspor, surat perjalanan seperti paspor (SPLP), surat perjalanan lintas batas (PLB), dan penyediaan pelat keberangkatan atau keimigrasian di Indonesia (Christian, 2016). Pelayanan yang diberikan kepada Warga Negara Asing tersebut dengan memberikan perpanjangan dokumen keimigrasian atau Dokim yang berupa Kartu izin tinggal terbatas (KITAS) atau juga kartu izin tinggal tetap (KITAP). Selain itu, juga bisa memberikan pelayanan perpanjangan visa kunjungan, pemberian izin keberangkatan dan juga masuk kembali

Pada awalnya, setiap masyarakat yang ingin mengajukan permohonan paspor di haruskan datang di kantor dan harus mengambil antrian manual sehingga banyak menimbulkan permasalahan maka dari itu seiring berkembangnya zaman, maka di ciptakan aplikasi APAPO agar lebih efektif dan efisien. APAPO sebuah aplikasi yang difungsikan sebagai untuk pengambilan antrian secara online sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendaftar permohonan paspor sehingga dapat menentukan kapan datang ke kantor Imigrasi (Yusuf, 2020). Direktorat Jenderal Imigrasi sendiri merilis secara resmi pemakaian aplikasi APAPO sejak 21 Januari 2019. Sejak di rilis, penggunaan aplikasi M-Paspor telah dilakukan dengan intensif sehingga dengan mudah di unduh di playstore dan dapat digunakan untuk mendapatkan pendaftaran antrian paspor online.

APAPO sebagai aplikasi pengganti ANTRIAN PASPOR yang dilengkapi fitur lebih aman dan baik. Aplikasi ANTRIAN PASPOR sendiri kini sudah dinonaktifkan, APAPO saat ini diwajibkan ada di seluruh kantor Imigrasi sebagai aplikasi pendaftaran online untuk pendaftaran layanan paspor. APAPO sendiri aplikasi yang diperuntukan untuk memudahkan publik mengambil antrian online dan bisa kapan menentukan datang ke kantor Imigrasi dan dengan mudah dapat diunduh di aplikasi pengunduhan di setiap android maupun ios.

APAPO mempunyai kelemahan sebagai aplikasi yang hanya digunakan untuk kepentingan pengambilan antrian paspor online saja (Gunawan, 2020). Selain itu aplikasi APAPO sering kali mengalami permasalahan ketika proses pengambilan antrian. Hal ini dikarenakan aplikasi APAPO hanya dapat digunakan untuk mengambil nomor antrian di hari Jumat saja sehingga banyak orang yang secara bersamaan mengakses aplikasi tersebut.

Maka dari itu Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan aplikasi *Mobile Paspor*. M-Paspor merupakan sebuah aplikasi pengembangan dari APAPO yang diciptakan untuk memberikan layanan paspor yang lebih cepat, mudah, akuntabel (Gunawan, 2020). Aplikasi M-Paspor diharapkan lebih efektif dan efisien, M-Paspor sendiri dapat membantu layanan di tengah pandemic seperti ini untuk mengurangi tatap muka di kantor walaupun data berkas tetap harus datang ke kantor dan secara langsung di wawancara oleh petugas di kantor.

Fitur yang terdapat dalam M-Paspor diantaranya adalah Pembayaran PNPB, mengecek status permohonan paspor, Validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), *reschedule* jadwal kedatangan dan mengintegrasikan dokumen perjalanan di Indonesia. Adanya aplikasi M-Paspor yang lebih lengkap dibandingkan dengan fitur dan menu pada aplikasi APAPO diharapkan bisa mempermudah pelayanan dalam bidang pembuatan paspor.

Adanya M-Paspor ini juga bertujuan untuk merubah sistem pelayanan paspor yang ada di Kantor Imigrasi dengan cara mengikuti perkembangan jaman. Pelaksana Tugas atau PLT Direktur Jenderal Imigrasi Widodo Ekatjahjana menyampaikan bahwa aplikasi M-Paspor ini merupakan wujud lain dari aplikasi APAPO (Yusuf, 2020). Dalam arti modifikasi atau pengembangan dari aplikasi APAPO. M-Paspor ini diterapkan dengan harapan bahwa pelayanan pembuatan paspor bisa lebih transparan, akuntabel dan cepat.

Keunggulan Aplikasi M-Paspor dibanding APAPO memiliki keunggulan pemohon dapat mengajukan scan data berkas yang dapat di unggah ke aplikasi sehingga dapat memotong waktu tatap muka. M-paspor memiliki Fitur unggulannya antara lain pembayaran PNPB prabayar, verifikasi status pemohonpaspor, verifikasi NIK DUKCAPIL, integrasi dokumen perjalanan Indonesia dan penjadwalan ulang rencana kedatangan, pembayaran pra-wawancara, bank, *market place*. Anda dapat melakukannya di (Buka Lapak dan Tokopedia). tempat. Indomaret dan kantor POS. Batas waktu adalah 2 jam setelah mengunggah dokumen (Yusuf, 2020).

Penggunaan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak bukan tidak menemui kelemahan. Kelemahan Aplikasi M-Paspor yang sering di keluhkan oleh masyarakat pada petugas *customer service* yaitu diantaranya minim nya kuota untuk antrian, kemudian sering terjadi gangguan system. Pada pelaksanaan nya, masyarakat masih di haruskan untuk membawaberkas di kantor dan bekerja dua kali, pembayaran yang sudah di bayar namun terkadang tidak terverifikasi dan tidak terkonfirmasi pada sistem pembayaran (Edwinarta, 2022). Dari hasil observasi awal pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu menjadi atensi dalam hal implementasi kebijakan M-Paspor pada terutama pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Terdapat proses pembatalan permohonan yang disebabkan oleh ketidaktahuan pemohon terhadap kondisi tertentu yang menjadikan proses permohonan tersebut dibatalkan. Kondisi tertentu tersebut mencakup pada indiktaor permohonan yang dikategorikan sebagai paspor rusak hingga ketidakpahaman pemohon terhadap fitur penjadwalan ulang yang menyebabkan permohonan paspor dibatalkan karena pemohon tidak dapat hadir pada jadwal yang telah ditentukan pada aplikasi M-Paspor. Permasalahan ini menjadikan penelitian mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak penting untuk di lakukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Zahara, 2020) aplikasi APAPO ini tidak diterima dengan baik oleh para pengguna aplikasi dan juga dinilai oleh para pengguna bahwa aplikasi ini memiliki keterjangkauan sosial yang rendah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti adalah persamaan topik pembahasan mengenai penggunaan. aplikasi antrian paspor online. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah menggunakan model penerimaan teknologi dan keterjangkauan social.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ginanjar, 2021) menunjukkan bahwa APAPO dinilai sudah efektif berdasarkan dari tujuan program, sosialisasi program dan pemantauan program yang sudah dicapai. Namun dalam prosedur pelayanan APAPO menemui berbagai kendala seperti adanya Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tidak sesuai di aplikasinya. Selain itu, adanya penentuan jadwal dalam pengoperasian aplikasi APAPO tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti adalah mengenai penggunaan APAPO.

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai penggunaan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, kemudian peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Kemudahan Pelayanan Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak”**. Pada penelitian ini perlu mendeskripsikan lebih lanjut tentang implementasi penggunaan M-Paspor dan juga evaluasi tentang penggunaan M-Paspor.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang merupakan salah satu usaha yang dilaksanakan dengan bekerja dengan data, mengatur data, mengumpulkan dan menemukan apa yang penting serta apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penjelasan ini didasarkan pada Bogdan dan Biklen. Proses analisis data pada penelitian ini mengandung empat komponen utama, yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan.

Penelitian yang bertajuk Implementasi M-Paspor Dalam Pelayanan Permohonan Paspor Mudah di Kantor Imigrasi TPI Tanjung Perak Tingkat 1 ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2022 di Kantor Imigrasi Tingkat I TPI Tanjung Perak Provinsi Jawa Timur.

Adapun dalam proses pengumpulan data dilakukan dengan observasi, metode wawancara dan metode studi dokumentasi. Metode wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah interviu semi sistematis. Jenis interview ini sudah masuk dalam kategori *indept interview* yang dalam pelaksanaan interview lebih leluasa jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur atau sistematis.

Dalam hal ini, penulis membuat beberapa daftar pertanyaan yang telah ditulis, tetapi dimungkinkan untuk mengajukan pertanyaan lain secara bebas, yaitu yang terkait dengan masalah penelitian. *Interview* dilakukan dengan bebas, tetapi masih diarahkan dan di jalur masalah

Dalam melakukan wawancara dilakukan kepada 5 narasumber yang terdiri dari Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan, 2 Petugas Imigrasi, dan 1 Pemohon paspor.

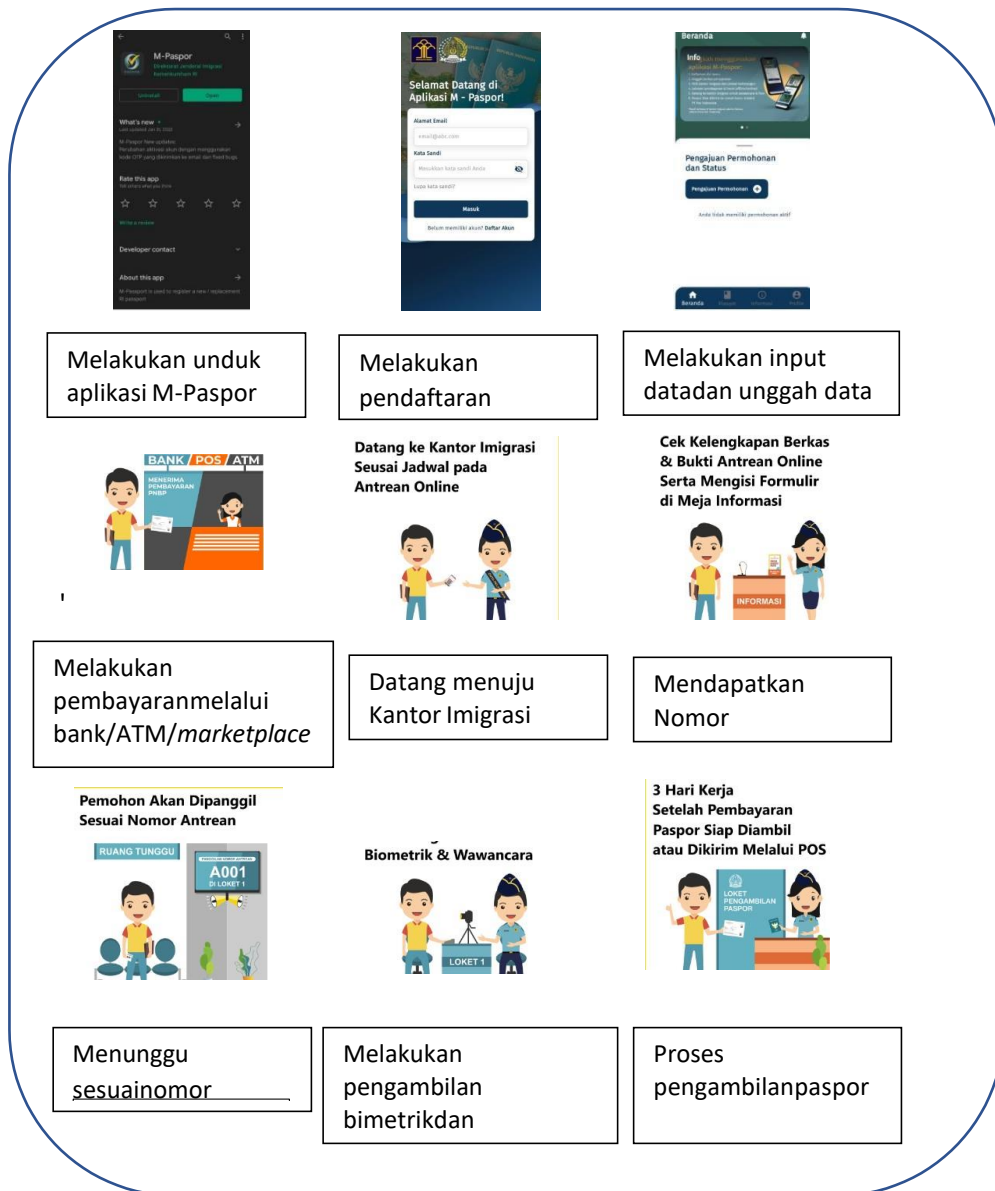
3. RESEARCH

M-Paspor merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi NOMOR IMI-0549.GR.01.01 Tahun 2022 Tentang Kemudahan Keimigrasian dalam Rangka Mendukung Pariwisata Berkelanjutan pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019*, bahwa untuk mendukung fungsi keimigrasian sebagai fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, maka kemudahan dalam keimigrasian gencar dilakukan. Kemudahan dalam hal ini dapat berupa kemudahan dalam prosedur permohonan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai keimigrasian, dan lain lain. Kemudahan tersebut kemudian dituangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Adanya aplikasi M-Paspor ini bertujuan untuk memberikan kemudahan serta mempersingkat prosedur pelayanan permohonan paspor pada UPT Keimigrasian. Penggunaan aplikasi M-Paspor sudah digunakan secara serentak pada seluruh Kantor Imigrasi. Adapun kemudahan tersebut adalah pada saat proses unggah dokumen, dimana pemohon dapat secara mandiri melakukan unggah berkas dokumen persyaratan permohonan paspor. Namun adanya kemudahan dalam hal proses unggah dokumen tersebut, masih disambut dengan adanya sebagian pemohon yang kurang memahami terkait mekanisme unggah dokumen. Berangkat dari hal tersebut, berikut merupakan tahapan permohonan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor:

1. Yang pertama, pemohon harus dipastikan memiliki *gadget* yang dapat digunakan untuk melakukan permohonan paspor. Dalam hal ini dapat berupa *gadget* dengan sistem Android maupun iOS.

2. Selanjutnya, pemohon wajib mengunduh aplikasi M-Paspor yang tersedia pada Google *Playstore* (untuk sistem Android) dan *Appstore* (untuk sistem iOS). Pastikan aplikasi ter-install dengan sempurna pada perangkat.
3. Melakukan pendaftaran akun M-Paspor. Pada halaman utama aplikasi M-Paspor pemohon akan menemukan halaman yang meminta pengisian alamat E-mail dan kata sandi. Pemohon kemudian memilih tombol “Daftar Akun”. Setelah itu, pemohon di harap mengisi data diri pada form yang tersedia, lalu klik “Daftar”. Setelah itu, pemohon akan menerima Kode OTP melalui *E-Mail*. Isikan kolom pada aplikasi dengan kode OTP yang diterima dan kemudian setuju seluruh syarat dan ketentuan yang muncul pada layar.
4. Mengajukan permohonan paspor. Pada halaman utama aplikasi, pemohon dapat memilih tombol “Pengajuan Permohonan” lalu mengisi kuesioner dengan benar. Kemudian pemohon melakukan proses unggah foto berkas sesuai yang di haruskan. Setelah mengisi halaman kuesioner dan halaman data pemohon, maka akan di tampilkan ringkasan data diri pemohon. Pada halaman ini, pengguna dapat menambahkan pemohon lainnya dengan mengklik “Tambah Pemohon” di sisi kanan atas. Jika sudah, klik tombol “Lanjutkan”.
5. Memilih lokasi Kantor Imigrasi. Tahapan berikutnya yaitu menentukan di Kantor Imigrasi di mana paspor akan diproses. Dalam hal ini, pengaturan lokasi pada *smartphone* harus dalam keadaan aktif. Ketika akan menentukan tanggal kedatangan, harap diperhatikan keterangan di bagian bawah kalender untuk mengetahui berapabanyak kuota yang tersedia pada tanggal tertentu.
6. Mekanisme pembayaran. Setelah seluruh proses pengisian data dan pengunggahan berkas telah selesai dilaksanakan, maka pada halaman utama aplikasi akan ditampilkan informasi permohonan paspor. Informasi terkait permohonan tersebut dapatdiklik untuk memunculkan tagihan dalam format file PDF. Pembayaran harus dilakukan segera setelah submit data permohonan paspor melalui kanal-kanal yang tersedia: *teller* bank, ATM, Kantor Pos, Indomaret serta *marketplace* (Tokopedia dan Bukalapak).
7. Datang menuju Kantor Imigrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan Setelah melakukan pendaftaran dan mendapatkan jadwal untuk melakukan wawancara, pemohon diharuskan datang pada Kantor Imigrasi sesuai

dengan tanggal dan jam yang sudah ada. Pemohon akan melakukan wawancara dan pengambilan biometrik. Setelah proses wawancara dan biometrik telah selesai dilaksanakan, pemohon menunggu selama 3 hari kerja hingga paspor siap untuk digunakan.



Gambar 1. Prosedur Permohonan Paspor dengan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI TanjungPerak

Sumber : Tanjungperak.imigrasi.go.id

Adanya alur pendaftaran permohonan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor bukan tidak menemui kendala. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi M-Paspor menyebabkan beberapa kasus salah dalam

mengunggah berkas. Hal tersebut dapat dilihat dari laporan pengaduan masyarakat triwulan III 2022 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak sebagai berikut

Tabel 1

Laporan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Triwulan III 2022 berdasarkan bidang

No.	Seksi	Jumlah Pengaduan
1	Lantaskim	75
2	Intaltuskim	9
	Total	

Tabel 2

Laporan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Triwulan III 2022 berdasarkan klasifikasi

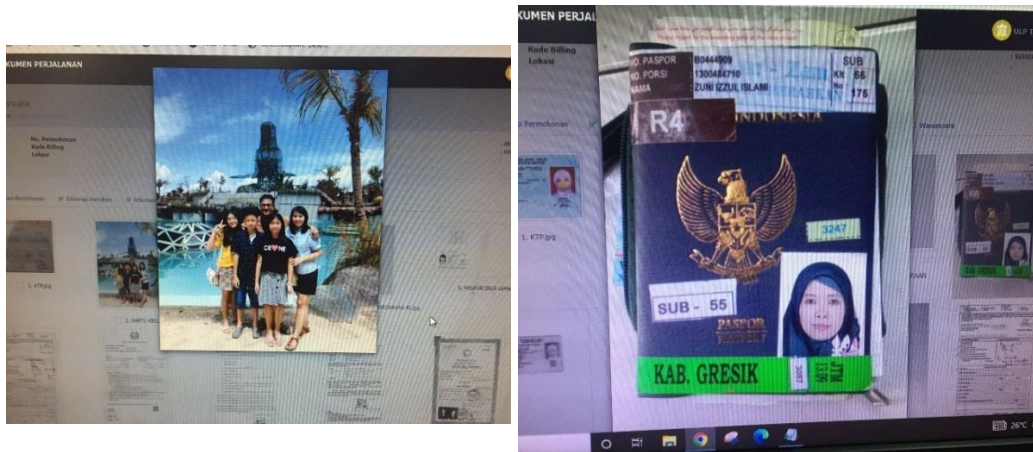
No.	Klasifikasi	Jumlah
1	Pengaduan	-
2	Permintaan Informasi	95
	Aspirasi	1
	Total	96

Berdasarkan tabel pengaduan masyarakat tersebut dapat dilihat bahwa terdapat banyak pengaduan masyarakat, terkhusus dari bidang Lantaskim. Pengaduan masyarakat yang disampaikan masyarakat terhadap bidang lantaskim tersebut sebagian besar merupakan pengaduan mengenai mekanisme permohonan paspor melalui M-Paspor. Bentuk pengaduan adalah menanyakan permohonan paspor dan kuota antrian paspor online serta menanyakan visa dan izin tinggal. Dalam menindaklanjuti pengaduan tersebut, UPT merespon dengan baik dan cepat untuk memberikan jawaban kepada yang bersangkutan. Namun tidak hanya itu saja, kendala juga berasal dari aplikasi M-Paspor itu sendiri. Berikut merupakan penjabaran dari kendala penggunaan aplikasi M-Paspor:

1. Kendala unggah berkas

Informasi yang kurang detail mengenai contoh dan cara mengunggah berkas permohonan yang benar pada aplikasi M-Paspor. Dalam hal ini menyebabkan pemohon salah dalam melakukan unggah berkas.

Hal ini dapat diatasi dengan cara menambahkan contoh cara melakukan unggah berkas serta pengambilan foto berkas yang benar pada aplikasi M-Paspor.



Gambar 2 Kesalahan unggah berkas oleh pemohon paspor

Sumber : Observasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, didapati bahwa terdapat pemohon yang melakukan kesalahan dalam poses unggah berkas permohonan. Pemohon seharusnya mengunggah foto Kartu Keluarga (KK) namun, pemohon mengunggah berkas foto keluarga yang bersangkutan. Yang kedua adalah, pemohon seharusnya mengunggah foto paspor pada bagian identitas, namun pemohon justru mengunggah foto paspor pada halamansampul. Hal tersebut seharusnya dapat dihindari dengan menambahkan informasi mengenai detail ketentuan berkas yang akan di unggah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menambahkan foto contoh berkas yang seharusnya diunggah, beserta dengan cara pengambilan foto yang benar bagi pemohon.

Kendala lain yang dihadapi ketika melakukan proses unggah berkas adalah berkas yang telah diunggah tidak berhasil terunggah di sistem. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil observasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak bahwa didapati berkas pemohon tidak terunggah di sistem. Kendala tersebut diluar kuasa

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, karena hal tersebut merupakan kendala dari Sistem Informasi Keimigrasian. Maka dari itu untuk menghindari kendala tersebut, pemohon yang akan datang pada Kantor Imigrasi pada saat jadwal wawancara diharuskan membawa berkas permohonan. Hal tersebut untuk menghindari kendala berkas permohonan pemohon paspor yang



tidak berhasil terunggah pada system.

Gambar 3 Kesalahan unggah berkas oleh pemohon paspor

Sumber : Observasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

2. Kendala Pembayaran

Kendala selanjutnya adalah pengisian jadwal tanggal serta lokasi permohonan paspor yang berada setelah pengisian data diri pemohon. Hal ini menjadikan beberapa pemohon yang telah mengisi data diri dengan lengkap, namun ketika sampai pada proses pemilihan jadwal mendapati bahwa jadwal pada Kantor Imigrasi tersebut sudah penuh. Hal ini dapat diatasi dengan cara merubah tatanan alur permohonan paspor, ditinjau dari hasil evaluasi selama pelaksanaan permohonan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor. Tatanan alur permohonan paspor dapat dilakukan dengan melakukan pemilihan jadwal pada Kantor Imigrasi terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat langkah-langkah yang harus dijalankan oleh pemohon untuk dapat melakukan permohonan paspor. Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak juga telah menerapkan aplikasi M-Paspor untuk permohonan paspor. Berikut merupakan pembahasn mengenai implementasi serta inovasi penggunaan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

3.1 Implementasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungperak

Sumber daya manusia di kantor imigrasi berjumlah 105 Aparatur Sipil Negara yang terdiri dari Kepala Kantor Imigrasi, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kaur Kepegawaian, Kaur Keuangan dan Kaur Umum, Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Kepala subseksi Tempat Pemeriksaan Imigrasi, Kepala Subseksi pelayanan dokumen perjalanan, Kepala Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian, Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian, Kepala subseksi intelijen, Kepala subseksi penindakan keimigrasian, Kepala Seksi Teknologi Informasi dan informasi komunikasi keimigrasian, kepala subseksi informasi keimigrasian, kepala subseksi informasi komunikasi keimigrasian.

Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian HUKUM dan HAM merilis resmi merilis aplikasi M-Paspor ini dan bisa di akses semua masyarakat mulai 27 Januari 2022. Untuk bisa menggunakan aplikasi M-Paspor Mendaftarkan email dan kata sandi terlebih dahulu untuk bisa mengakses ketahap selanjutnya. Alur pelayanan M-Paspor (Gunawan, 2020):

1. pemohon melakukan pendaftaran akun pada aplikasi M-Paspor dan melakukan pengisian data yang sesuai
2. pilih pengajuan permohonan, kemudian permohonan paspor regular, klik lanjutkan. Pemohon harus mengisi data diri dengan benar
3. pilih kantor imigrasi terdekat untuk melanjutkan proses pengajuan permohonan paspor
4. pilih waktu dan tanggal kedatangan sesuai dengan kuota yang telah disediakan
5. klik ya, lanjutkan jika data yang telah diisi sudah lengkap dan benar
6. permohonan dapat kembali ke halaman utama untuk melihat kode layanan, kode QR, kode billing serta tata cara pembayaran
7. pada halaman utama, pemohon akan mendapatkan kode permohonan pengajuan dan kode billing yang dapat langsung dibayarkan
8. setelah selesai dibayar, pemohon akan mendapatkan email yang telah terdaftar di aplikasi M-Paspor

Selanjutnya, setelah melakukan pembayaran dan pemohon mendapatkan email dan sudah menentukan hari sesuai dengan kuota setelah itu pemohon datang ke kantor dan tetap membawa data data/ berkas sebagai permohonan pengajuan paspor berikut alur tahap selanjutnya di kantor :

1. Pemohon datang membawa bukti email yang sudah terkonfirmasi
2. Pelayanan paspor diawali dari pemberkasan di *Customer Care*
3. Dilanjutkan proses wawancara singkat
4. Pengambilan Foto dan Biometrik pemohon
5. Proses penyelesaian Paspor (mulai dari tahapan BMS, alokasi, Cetak, Uji kualitas, Laminating hingga persetujuan penyerahan paspor) yang dilaksanakan 3-5 hari kerja.

Aplikasi M-Paspor adalah suatu inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempermudah pelayanan di masa pandemi covid-19. Adanya M-Paspor maka diharapkan pelayanan yang bersifat tatap muka semakin bisa diminimalisir sehingga menjadikan petugas dan pemohon bisa tidak langsung bertatap muka di masa pandemi. M-Paspor merupakan sebuah aplikasi permohonan paspor regular dengan memiliki fitur-fitur unggulan, yaitu pemohon bisa mengakses permohonan paspor baru dengan cara mendaftarkan permohonan dan pemohon bisa memilih jadwal dan tempat terdekat mengupload dan meng-entri sendiri data berkas pemohon. Setelah pemohon sudah selesai mengisi semua data pada kolom yang tersedia, selanjutnya pemohon dapat langsung membayar pada aplikasi tersebut melalui *m-banking* yang tersedia dan *market place*.

Setelah pemohon melakukan pembayaran maka pemohon akan menerima bukti pembayaran. Bukti pembayaran yang telah dibayarkan tersebut akan menjadi bukti bagi pemohon telah melakukan permohonan saat datang pada Kantor Imigrasi di hari yang telah dijadwalkan. Untuk alasan keamanan data, pemohon tetap membawa data berkas setelah itu petugas melakukan wawancara, foto dan BMS, sehingga dengan adanya M-Paspor ini bisa meminimalisir tatap muka di saat masa pandemi dan bisa mempersingkat dan memperpendek waktu pelayanan dan pemohon dapat terlayani sesuai dengan jadwal yang sesuai permohonan pemohon.

Pada awalnya setiap pemohon yang ingin mengajukan permohonan paspor diharuskan datang ke kantor dan harus mengambil antrian manual

sehingga banyak menimbulkan permasalahan maka dari itu seiring berkembangnya zaman, maka di-ciptakan aplikasi APAPO agar lebih efektif dan efisien. APAPO sebuah aplikasi yang difungsikan sebagai untuk pengambilan antrian secara online sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendaftar permohonan paspor sehingga dapat menentukan kapan datang ke kantor Imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi meresmikan penggunaan aplikasi APAPO sejak 21 Januari 2019. Sehingga dengan mudah diunduh di playstore dan bisa digunakan untuk pendaftaran antrian online.

APAPO adalah sebagai aplikasi pengganti ANTRIAN PASPOR yang dilengkapi fitur lebih aman dan baik. Aplikasi ANTRIAN PASPOR sendiri kini sudah dinonaktifkan, APAPO saat ini diwajibkan ada di seluruh kantor Imigrasi sebagai aplikasi pendaftaran *online* untuk pendaftaran layanan paspor. APAPO sendiri aplikasi yang diperuntukkan untuk memudahkan publik mengambil antrian online dan bisa kapan menentukan datang ke kantor Imigrasi dan dengan mudah dapat diunduh di aplikasi pengunduhan di setiap android maupun ios. APAPO mempunyai kelemahan sebagai aplikasi yang hanya digunakan untuk pengambilan antrian saja. Selain itu aplikasi APAPO sering kali mengalami permasalahan yang disebabkan karena aplikasi ini hanya bisa dipakai mengambil nomor antrian di hari Jumat saja sehingga banyak orang yang secara bersamaan mengakses aplikasi tersebut.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan permohonan paspor, sejak 27 Januari 2022 telah dibangun sistem aplikasi permohonan paspor berbasis online (Oktavya, 2015). Aplikasi ini bernama M-Paspor aplikasi ini memberikan kemudahan yaitu menentukan tanggal permohonan dan melakukan permohonan di kantor imigrasi terdekat sesuai dengan kuota, bisa mengunggah data data berkas sebagai syarat permohonan paspor secara mandiri melalui aplikasi M-Paspor dan bisa melakukan pembayaran secara langsung melalui *e-mobile bank, market place* yang tersedia, proses lebih mudah dan singkat, setelah melakukan pembayaran maka pemohon akan menerima email sebagai tanda bahwa pembayaran telah berhasil, setelah itu datang ke kantor sesuai jadwal yang dipilih dan datang ke kantor tetap membawa data berkas yang asli untuk melakukan wawancara.

Data yang telah diisi oleh pemohon dan di-*upload* melalui aplikasi M-Paspor akan tersimpan di server sebagai salah satu bahan pemberian

keputusan oleh kantor imigrasi. Aplikasi ini sudah sangat tepat sasaran kaitannya dengan memberikan pelayanan, kaitannya dengan mempermudah pelayanan, aplikasi M-Paspor ini adalah suatu terobosan, yang bersangkutan didalam mengupload data pemohon disitu sudah ada informasi apa saja persyaratan tambahan yang diperlukan atau data dukung di samping persyaratan formil (KK, KTP, AKTA LAHIR, dsb) jika itu semua sudah terpenuhi di situ juga ada persyaratan tambahan sistem, yang bersangkutan akan berangkat umroh maka yang bersangkutan harus melampirkan atau mengupload data rekomendasi Kementerian Agama atau yang bersangkutan akan melakukan perjalanan melaut maka di situ harus melampirkan buku pelaut begitu juga yang lainnya misalnya untuk keperluan haji.

Kemudahan yang ditawarkan aplikasi M-Paspor adalah kemudahan bagi masyarakat dan juga petugas imigrasi. Masyarakat dapat mendapatkan kemudahan prosedur yaitu dengan melakukan pendaftaran dan pengunggahan berkas secara mandiri. Hal tersebut menjadikan masyarakat mendapatkan kepastian jadwal hari dan tanggal untuk datang menuju Kantor Imigrasi. Sedangkan bagi petugas imigrasi, kemudahan yang diberikan adalah petugas tidak perlu lagi melakukan input data secara manual. Hal tersebut dikarenakan masyarakat telah melakukan unggah berkas secara mandiri.

Tabel 3

Data Jumlah Pemohon M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

No.	Periode	Paspor Baru	Penggantian	Jumlah
1.	1 Maret – 31 Maret 2022	167	604	771
2.	1 April – 30 April 2022	145	539	684
3.	9 Mei – 31 Mei 2022	106	583	689
4.	2 Juni – 30 Juni 2022	859	2439	3298
5.	1 Juli – 31 Juli 2022	1509	2421	3930
6.	1 Agustus – 26 Agustus 2022	1542	2044	3586

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Aplikasi M-Paspor pertama kali di luncurkan kan 27 Januari 2022 dan di uji cobakan pada seluruh kantor imigrasi. Adanya M-Paspor ini juga bertujuan untuk merubah sistem pelayanan paspor yang ada di Kantor Imigrasi dengan cara mengikuti perkembangan zaman. Pelaksana Tugas atau PLT Direktur Jendral Imigrasi Widodo Ekatjahjana menyampaikan bahwa aplikasi M- Paspor ini merupakan wujud lain dari aplikasi APAPO. Dalam arti modifikasi atau perkembangan dari apliaski APAPO.M-Paspor ini diterapkan dengan harapan bahwa pelayanan pembuatan paspor bisa lebih transparan, akuntabel dan cepat.

Implementasi M-Paspor ini jika dilihat dari kegagalan dan keberhasilan, menurut menurut George Edward III dalam (Widodo, 2010) terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhinya, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses dalam menyampaikan informasi dari komunikator kepada komunikan atau penerima pesan. Implementasi Aplikasi M-Paspor ini dianggap lebih mudah dalam alur komunikasinya. Sebab hal ini lebih memudahkan pemohon dan petugas imigrasi dalam proses pelayanan. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara dengan petugas imigrasi bagian wawancara paspor. Narasumber mengatakan bahwa aplikasi M-Paspor memudahkan pelayanan paspor karena membantu petugas sehingga tidak perlu melakukan entry data ulang dikarenakan pemohon sudah melakukan pengisian data berkas di awal. Sebelum adanya M-Paspor atau aplikasi sebelumnya bernama APAPO, mengharukan petugas melakukan *entry data* sebelum pengambilan *biometric*, sidik jari dan foto. Berdasarkan hasil wawancara di atas maka bisa dianggap bahwa aplikasi M-Paspor ini lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanannya. Hal ini dikarenakan dapat meminimalisir proses komunikasi yang terjadi antara pemohon dan petugas pelayanan.

2. Sumberdaya

Sumberdaya yang dimaksudkan ini mencakup Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Anggaran, Sumber Daya Peralatan, Sumber

Daya Kewenangan. Berkaitan dengan sumberdaya Manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak sudah sangat terpenuhi. Hal ini dibuktikan dengan adanya bagian atau bidang atau seksi yang sudah terisi dengan SDM yang ada dan tidak ada bagian yang kosong atau belum terisi.

Sumberdaya Anggaran bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak merupakan salah satu lembaga pemerintah yang berada dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM, Sehingga sumber Anggaran yang ada berasal dari Pemerintah. Anggaran yang ada harus dimanfaatkan dengan bijak dan dapat dipertanggungjawabkan. Adanya anggaran yang digunakan dengan bijak tentunya bersumber pada sumberdaya pengelola anggaran yang berintegritas. Sumber daya pengelola anggaran harus dapat memanfaatkan anggaran yang ada dengan bijak dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sumberdaya Peralatan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak sudah sangat layak dan memadai. Dalam hal pelayanan permohonan pembuatan Paspor, peralatan yang berkaitan dengan proses pelayanan sudah sangat memadai. Hal ini membuktikan bahwa Kantor tersebut memang sudah sangat siap dalam proses pelayanan. Kemudian yang berkaitan dengan Implementasi M-Paspor, seluruh peralatan yang menunjang penerapan aplikasi tersebut juga sudah tersedia. Seperti peralatan terdapat 8 Komputer pelayanan Paspor, Kamera dan juga alat untuk *biometric*.

Sumberdaya kewenangan yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak tentu sudah berdasarkan regulasi yang ada. Termasuk dalam implementasi penerapan aplikasi M-Paspor. Bahwa setiap bagian dalam proses pelayanan Permohonan Pembuatan paspor melalui M-Paspor sudah ada bagian-bagian yang diatur sesuai dengan tugasnya masing-masing. Kewenangan sudah dibentuk dan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kewenangan yang ada dalam pembentukan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI

Tanjung Perak dapat dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan demi terwujudnya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

3. Disposisi

Disposisi adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan praktisi kebijakan dalam menjalankan suatu kebijakan secara menyeluruh dan sungguh-sungguh sehingga apa tujuan suatu kebijakan dapat terwujud. Agar efektif dan efisien dalam mengimplementasikan suatu kebijakan, maka pelaksana tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mengeksekusi kebijakan tersebut, tetapi juga harus mampu mengimplementasikannya.

Implementasi Aplikasi M-Paspor ini pada dasarnya merupakan suatu inovasi dalam proses pelayanan publik. Kemauan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak sangat tinggi dalam proses penggunaannya. Sebab para petugas menilai bahwa Aplikasi M-Paspor ini lebih mudah digunakan dari pada aplikasi sebelumnya. Narasumber wawancara Dengan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa aplikasi M-Paspor sudah tepat sasaran kaitannya dengan memberikan pelayanan dan kaitannya dengan mempermudah pelayanan. Jadi M-Paspor merupakan suatu terobosan yang memudahkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dilihat bahwa penilaian terhadap aplikasi M-Paspor ini sudah tepat sasaran dan mempermudah dalam pemberian pelayanan. Sehingga harapan para petugas dalam penerapan aplikasi ini sangat tinggi. Harapan kedepannya dari petugas imigrasi adalah untuk memaksimalkan penggunaan M- Paspor demi terwujudnya kemudahan bagi masyarakat serta petugas. Adanya simplifikasi prosedur permohonan menjadikan besar harapan bagi aplikasi M-Paspor untuk dapat terus digunakan dan semain berkembang kedepannya.

4. Struktur Birokrasi

Standar operasi mengenai mekanisme, sistem atau bahkan prosedur untuk melaksanakan kebijakan, pembagian tugas dasar,

fungsi dan otoritas, dan kurangnya tanggung jawab antara sistem, dan ketidak harmonisan hubungan antara organisasi pelaksana satu sama lain juga menentukan keberhasilan pelaksanaan pelaksanaan gerakan.

Implementasi M-Paspor secara mekanisme dianggap lebih mudah oleh para petugas imigrasi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak, bahwa M-Paspor sudah mempermudah bagi petugas imigrasi, yaitu pada saat pemohon datang menunjukkan bahwa aplikasi pemohon bersangkutan tersebut sudah melakukan pendaftaran aplikasi M-Paspor. Kemudian dapat melanjutkan permohonan melalui handphone pemohon dan menunjukkan kepada petugas wawancara, kemudian petugas wawancara melakukan pemeriksaan pada sistem yang sudah otomatis ada nama pemohon bersangkutan. Kemudahan selanjutnya bagi petugas yaitu pemohon yang bersangkutan sudah melakukan *upload* data pemohon melalui pendaftaran aplikasi M-Paspor.

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor ini jauh lebih mempermudah para pemohon dan petugas dalam proses pelayanan pembuatan paspor. Sehingga dalam mekanismenya jauh lebih mudah dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. Maka dari itu, implementasi M-Paspor ini dianggap lebih tepat dibanding dengan aplikasi sebelumnya.

Tujuan utama dari adanya aplikasi M-Paspor adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan juga petugas. Namun pada saat pelaksanaannya, tentu tidak terlepas dari adanya kendala. Kendala yang di hadapi adalah ketika pemohon melakukan pengunggahan data. Banyak dari pemohon yang salah dalam mengunggah berkas permohonan yang seharusnya. Kendala lain yaitu ketika pengambilan gambar, resolusi dan ketajaman gambar seringkali tidak terbaca. Hal ini akan menyulitkan proses pengecekan berkas oleh petugas.

Seperti halnya ketika kondisi paspor rusak atau hilang dan

pemohon sudah terlanjur membayar,terkadang pemohon agak kesulitan mendefiniksikan paspor rusak itu indikasinya seperti apa menjadi tetap datang wawancara ketika petugas melihat kondisi paspor yang sudah rusak maka sebagai petugas mengkonsultasikan ke bagian INTELDAKIM untuk diperlukan proses BAP paspor rusak dan akan menjadi kendala juga,maka terjadi konflik kurang memahami tentang kondisi papsor rusak atau hilang yang tidak bisa di jalankan melalui aplikasi M-Paspor. Kendala selanjutnya memang M-Paspormemudahkan petugas untuk entri data tetapi kadang justru di satu sisi dipaspor dan di KTP yang lama itu juga akan menjadi kendala baik di petugas maupun pemohon.

Hal tersebut dapat dilihat dari keterangan yang diberikan oleh salahsatu petugas imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak yaitu aplikasi M-Paspor tergolong aplikasi yang masih baru, sehingga kendala yang di alami oleh pemohon sekaligus oleh petugas adalah terkait informasi yang tertera pada aplikasi M-Paspor. Kendala tersebut utamanya terletak pada dibagian informasi yang terkadang kurang terbaca oleh pemohon sehingga beberapa kasus seperti adanya pemohon paspor yang hilang atau rusak tetap melakukan permohonan di aplikasi M-Paspor. Hal tersebut menjadikan kendala bagi pemohon yang bersangkutan ketika tiba pada jadwal wawancara. Secara sistem, permohonan juga dapat dibatalkan.

Berbagai inovasi melalui fitur yang di tawarkan dalam aplikasi inilah yang kemudian menjadi sistem utama di terapkan aplikasi ini pada kantorimigrasi seluruh Indonesia. Kebijakan aplikasi M-Paspor secara resmi pada kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia pada tanggal 26 Januari 2022bertepatan dengan dengan Hari Bhakti Imigrasi ke 72. Secara singkat kebijakan M-paspor memiliki tahapan uji coba hingga diterapkan pada kantor Imigrasi seluruh Indonesia.

3.2 Evaluasi Aplikasi M-Paspor

M-Paspor merupakan salah satu aplikasi yang digunakan sebagai Inovasioleh

Kementerian Hukum dan HAM, Direktorat Jendral Imigrasi dalam hal pelayanan Permohonan pembuatan Paspor. Aplikasi yang merupakan pengembangan dari aplikasi APAPO ini masih mengalami beberapa kendala dalam proses implementasinya. Sehingga perlu adanya atensi yang lebih dalam mewujudkan *e-Service*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap proses permohonan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung perak mengatakan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses implementasinya. Salah satu kendalanya adalah adanya pembayaran yang *expired* tapi permohonan belum masuk. Sehingga ini menjadi salah satu kendala yang ditemukan di Lapangan.

Keterangan yang diberikan oleh narasumber Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak yaitu temuan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak yaitu adanya pembayaran yang sudah melampaui batas waktu, kemudian permasalahan yang kedua yaitu permohonan belum ter konfirmasi setelah berhasil melakukan pendaftaran. Adanya fungsi *group whatsapp* dari Direktorat Jenderal Imigrasi di bawah Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Keimigrasian, yang senantiasa menanggapi dan merespon apabila ada permasalahan tersebut.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dengan adanya kendala tersebut, tentu menjadi tugas atau pekerjaan rumah untuk pihak Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pemohon pembuat Paspor. Namun setiap kendala tersebut tentunya dapat diatasi dengan solusi. Adanya kendala yang pertama yaitu kendala unggah berkas bagi pemohon, dapat diatasi dengan menambahkan detail informasi bagi pemohon mengenai ketentuan berkas permohonan yang harus diunggah oleh pemohon. Selain itu, juga dapat dilakukan sosialisasi mengenai alur permohonan serta tata cara permohonan paspor menggunakan M-Paspor bagi masyarakat.

Untuk kendala mengenai berkas yang tidak terunggah pada sistem, dapat diatasi dengan tetap merekomendasikan pemohon untuk tetap membawa berkas asli serta *copy* pada saat pemohon datang pada jadwal wawancara pada kantor imigrasi. Hal tersebut dilakukan agar ketika berkas yang telah diunggah pemohon pada sistem tidak terunggah, maka masih terdapat berkas

yang dibawa oleh pemohon saat datang pada jadwal wawancara. Jika kendala tersebut terjadi, maka petugas harus melakukan unggah berkas ulang secara manual pada saat sebelum dilakukan wawancara.

Menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008: 9) mengatakan bahwa ada lima indikator yang dipakai dalam mengukur sebuah inovasi. Indikator ini juga bisa dipakai dalam evaluasi aplikasi M-Paspor yang merupakan salah satu Inovasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Adapun 5 Inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Relative Advantage ini maksudnya adalah sebuah Inovasi yang harus memiliki manfaat dan nilai lebih dari inovasi sebelumnya. Sehingga Inovasi dapat dianggap relatif lebih memudahkan dan lebih baik bagi penggunaannya. Penggunaan Aplikasi M-Paspor ini dirasa sudah Relatif menguntungkan. Sebab, M-Paspor yang merupakan pengembangan dari Aplikasi APAPO memiliki fasilitas yang lebih baik. Sehingga Aplikasi M-Paspor ini sudah sangat tepat untuk diterapkan di dalam proses pelayanan permohonan pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Lalu lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak mengatakan bahwa aplikasi sudah sangat tepat terkait dengan pelayanan sistem bagi para pemohon. Narasumber menyatakan bahwa aplikasi M-Paspor sudah sangat tepat terkait memudahkan pelayanan public untuk pemohon atau petugas. Permohonan paspor sudah dilakukan dari prosedur awal hingga akhir melalui aplikasi M-Paspor, termasuk untuk proses pembayaran yang mana dapat dibayarkan melalui mobile banking atau market place sehingga lebih mudah bagi masyarakat untuk melakukan permohonan dan pembayaran. Hal ini juga dapat mendukung program paperless, jadi tidak ada pendaftaran ulang.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa Aplikasi M-Paspor ini jauh lebih membawa keuntungan bagi para pemohon karena yang sebelumnya di Aplikasi APAPO hanya bisa mengambil nomor antrian. Sedangkan aplikasi M-Paspor ini memiliki keuntungan bahwa Pemohon bisa mendapatkan fasilitas atau pelayanan yang lebih. Contohnya Pembayaran bisa melalui aplikasi M-Paspor dan bisa mengunggah berkas secara langsung melalui

aplikasi ini juga.

Adanya fasilitas yang lebih baik di aplikasi M-Paspor ini tentu mempermudah masyarakat yang akan membuat permohonan Pembuatan Paspor. Salah satunya adalah masyarakat tidak perlu melakukan pendaftaran berulang. Pendaftaran tersebut cukup melalui aplikasi M-Paspor. Sehingga ketika masyarakat datang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak hanya membawa berkas data diri dan membawa bukti pembayaran. Sehingga hal ini dinilai lebih efektif dalam proses pelayanan Pembuatan Paspor.

Narasumber Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa pada saat pemohon datang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak menunjukkan bukti permohonan pada aplikasi M-Paspor, kemudian petugas wawancara melakukan konfirmasi pada sistem. Berkas permohonan paspor telah di unggah oleh pemohon secara mandiri pada aplikasi M-Paspor. Berkas yang di unggah di antaranya adalah KTP, KK, AKTA KELAHIRAN. Hal ini mempermudah pelayanan bahkan mempercepat waktu pelayanan, pemohon yang bersangkutan hanya harus datang ke kantor Imigrasi beserta membawa persyaratan data berkas asli yang di unggah untuk kemudian melakukan perekaman *biometric* yaitu foto dan sidik jari sudah tidak perlu lagi melakukan pembayaran di karenakan pembayaran sudah di lakukan di awal pada saat sudah selesai melakukan unggah data diri. Dalam hal ini juga mempersingkat waktu pelayanan bagi para petugas yang ada di kantor. Harapannya dengan adanya aplikasi M-Paspor ini akan memperpendek waktu pelayanan dan mempersingkat waktu pelayanan dan banyak pemohon yang terlayani di hari tersebut tentunya sesuai dengan jadwal kedatangan dari pemohon saat melakukan pendaftaran aplikasi M-Paspor. Dari wawancara tersebut menandakan bahwa M-Paspor sudah sangat membantu dari segi pelayanan baik pemohon atau petugas, di karenakan untuk pemohon sendiri sudah bisa melakukan peng-uploadan data sendiri dengan cara menggunakan aplikasi M-Paspor sehingga pemohon saat datang hanya membawa berkas dan email pembayaran lalu menunjukkan ke petugas untuk melanjutkan proses wawancara, serta pengambilan biometrik. Sehingga dengan aplikasi ini bisa mempersingkat dan

mempercepat pelayanan agar pemohon terlayani sesuai di hari itu dengan jadwal yang sesuai.

2. *Compability* atau kesesuaian.

Capability atau kesesuaian maksudnya adalah sebuah inovasi harus lebih kapabilitas dibanding dengan inovasi yang akan diganti. Namun dengan adanya inovasi baru bahwa sebuah inovasi yang lama tidak serta merta harus dihapuskan atau dihancurkan. Sebab dalam implementasi inovasi yang baru harus ada masa transisi antara inovasi yang lama dengan inovasi yang baru. Sehingga dapat mengevaluasi inovasi berdasarkan kesesuaiannya dengan ide dan metode yang ada, kesesuaiannya dengan nilai dan norma bersama, dan kesesuaiannya dengan berbagai latar belakang lainnya.

Implementasi Aplikasi M-Paspor ini dinilai sudah sangat sesuai untuk dijadikan sebagai inovasi baru dalam pelayanan publik. Sebab inovasi M-Paspor ini memiliki berbagai fasilitas yang jauh lebih lengkap di banding dengan sebelumnya. Dengan adanya fasilitas yang lebih menunjang ini maka akan dapat membuat pelayanan publik semakin efektif dan efisien, baik dari segi biaya, waktu dan juga tenaga dari pemohon. Dengan implementasi aplikasi M-Paspor ini dapat memberikan kepastian pelayanan pada pemohon. Pemohon dapat menentukan sendiri jadwal hari dan tanggal dimana pemohon akan datang pada Kantor Imigrasi untuk melakukan wawancara. Dengan pemohon memilih sendiri jadwal untuk datang pada Kantor Imigrasi, maka pemohon mendapatkan kepastian dalam prosedur pelayanan.

Implementasi Aplikasi M-Paspor ini dinilai sudah sangat sesuai untuk dijadikan sebagai inovasi baru dalam pelayanan publik. Sebab inovasi M-Paspor ini memiliki berbagai fasilitas yang jauh lebih lengkap di banding dengan sebelumnya. Dengan adanya fasilitas yang lebih menunjang ini maka akan dapat membuat pelayanan publik semakin efektif dan efisien, baik dari segi biaya, waktu dan juga tenaga dari pemohon. Dengan implementasi aplikasi M-Paspor ini dapat memberikan kepastian pelayanan pada pemohon. Pemohon dapat menentukan sendiri jadwal hari dan tanggal dimana pemohon akan datang pada Kantor Imigrasi untuk melakukan wawancara. Dengan pemohon memilih sendiri jadwal untuk

datang pada Kantor Imigrasi, maka pemohon mendapatkan kepastian dalam prosedur pelayanan.

Narasumber Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa M-Paspor sangat mempermudah bagi petugas imigrasi, dimana pemohon paspor telah melakukan unggah berkas persyaratan pada aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor juga mempercepat waktu pelayanan, dimana pemohon paspor tidak perlu melakukan pemeriksaan berkas persyaratan melainkan langsung melakukan perekaman biometric yaitu foto dan sidik jari. Untuk pembayaran, sudah tidak perlu lagi melakukan pembayaran setelah wawancara dikarenakan pembayaran sudah dilakukan di awal pada aplikasi M-Paspor. Harapannya dengan adanya aplikasi M-Paspor ini akan mempersingkat waktu pelayanan dan banyak pemohon yang terlayani di hari tersebut sesuai dengan jadwal kedatangan dari pemohon saat melakukan pendaftaran aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan hasil wawancara di atas aplikasi dinilai baik dalam membantu petugas pelayanan dan pemohon, karena di dalam aplikasi M-Paspor sudah tersedia kolom untuk melakukan unggah berkas data sehingga pemohon bisa langsung mengupload sendiri berkas data seperti KTP, KK, Akta Kelahiran dan persyaratan lainnya yang diupload oleh pemohon itu sendiri. Sehingga aplikasi M-Paspor diharapkan agar bisa mempermudah pelayanan dan mempersingkat waktu pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

Narasumber petugas imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa sebelum adanya M-Paspor, aplikasi sebelumnya bernama APAPO. Dengan aplikasi APAPO tersebut, petugas harus melakukan entry data pemohon sebelum melakukan pengambilan *biometric*, sidik jari dan foto. Kendala yang terjadi yaitu pemohon kurang membaca kembali aplikasi M-Paspor sehingga saat proses unggah berkas pemohon paspor. Kendala yang dihadapi adalah pemohon salah melakukan mekanisme unggah foto berkas. Hal tersebut mengharuskan untuk dilakukan unggah berkas ulang, dengan ini pemohon harus membawa berkas permohonan untuk dilakukan unggah berkas pada saat jadwal kedatangan pada Kantor Imigrasi. Penggunaan aplikasi tersebut

dinilai baik, meskipun masih menemui kendala.

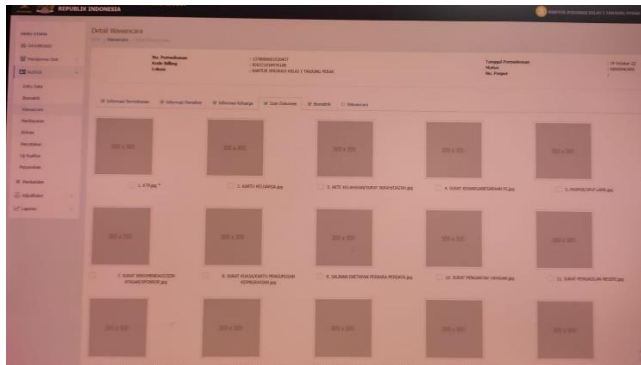
Dalam pengimplementasiannya M-Paspor sudah sangat tepat untuk hal pelayanan dikarenakan seiring mengikuti perkembangan zaman pada umumnya masyarakat sudah menggunakan *handphone*, tetapi dalam penggunaannya aplikasi ini masih ada saja pemohon yang salah memasukkan data pada sistem yang tersedia sehingga sewaktu datang ke kantor pemohon akan melakukan *scan* berkas ulang yang dilakukan oleh petugas imigrasi sehingga menjadikan petugas imigrasi berkerja 2 kali.

3. *Complexity* atau kerumitan.

Inovasi dengan kualitas baru lebih kompleks dari inovasi sebelumnya. Pengguna potensial menentukan apakah suatu inovasi dianggap kompleks atau sederhana dalam penggunaannya. Semakin kompleks pengguna inovasi dari perspektif pengguna potensial, semakin rendah tingkat penggunaan, dan sebaliknya, dan semakin mudah menggunakan inovasi dari perspektif pengguna potensial, semakin tinggi tingkat penggunaan.

Aplikasi M-Paspor ini masih tergolong aplikasi baru, sama halnya dengan APAPO yaitu aplikasi terdahulu sebelum adanya M-Paspor tetapi APAPO hanya bisa di gunakan untuk dalam hal pengambilan nomer antrian saja. Narasumber petugas imigrasi Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa M-Paspor telah memberikan kemudahan karena pemohon sudah melakukan pengisian data berkas di awal. Meskipun pada pelaksanaannya tetap menjumpai kendala, tetapi secara garis besar M-Paspor sendiri sudah memudahkan petugas dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelayanan karena pelayanan sebelumnya kurang efektif.

Aplikasi M-Paspor ini tentu mudah di gunakan tetapi di lain hal masih ada pemohon yang salah mengunggah data berkas atau kurang fahamnya tata cara penggunaa aplikasi sehingga akan pada saat pemohon salah mengunggah berkas maka secara otomatis akan masuk dan tersimpan di sistem, maka dari sewaktu pemohon datang ke kantor sesuaidengan jadwal yang didapatkan maka petugas akan men-*scan* ulang berkas tersebut dan akan membuat petugas berkerja 2 kali. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil observasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak:



Gambar 4 Kesalahan unggah berkas oleh pemohon paspor

Sumber : Observasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Dari Kendala tersebut, dapat dilihat dari kerumitan aplikasi M-Paspor yang menjadikan sebuah kendala bagi petugas pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Kendala yang dialami adalah berkas yang telah diunggah oleh pemohon tidak terunggah pada sistem informasi keimigrasian. Kendala tersebut bukan kendala dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, melainkan dari sistem informasi keimigrasian. Kendala tersebut dapat dihindari dengan merekomendasikan kepada pemohon untuk tetap membawa berkas asli dan fotokopi sesuai dengan ketentuan. Hal tersebut untuk menghindari apabila terdapat kendala berkas tidak terunggah pada sistem informasi keimigrasian, maka pemohon tetap dapat melakukan permohonan paspor dengan menggunakan berkas yang telah dibawa sesuai dengan ketentuan tersebut. Meskipun kendala tersebut mengharuskan petugas imigrasi untuk melakukan input data secara manual, namun jika di maksimalkan lagi penggunaan M-Paspor telah memberikan kemudahan bagi masyarakat.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.

Inovasi dapat diterima jika sudah dilakukan uji coba dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai yang lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi dievaluasi oleh calon pengguna mengenai potensi mereka untuk mencobanya. Jika inovasi dapat dengan mudah diuji, kemungkinan akan terbuka bagi masyarakat.

M-Paspor memiliki fitur-fitur unggulan yang mempermudah pemohon untuk

melakukan permohonan dan dari segi petugas aplikasi M-Paspor ini juga sangat membantu untuk lebih mengefektifkan dan mengefisienkan dalam hal pelayanan. Narasumber Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa untuk memastikan aplikasi M-Paspor dapat dicoba dan digunakan, yaitu dengan melakukan sosialisasi dan kegiatan internalisasi kepada seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjung Perak. Hal ini dilakukan agar seluruh pegawai dapat dengan baik memahami mengenai apa itu aplikasi M-Paspor, utamanya mengenai tata cara alur permohonan paspor. Selain itu, petugas harus memahami persyaratan-persyaratan tambahan yang diperlukan, setelah itu melakukan sosialisasi kepada masyarakat bagaimana mudahnya sekarang ini melakukan permohonan paspor yang melalui aplikasi M-Paspor. Internalisasi dan sosialisasi terhadap masyarakat termasuk melalui media sosial yang dimiliki kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak

Salah satu fitur unggulan yaitu *reschedule*. Pemohon yang sudah melakukan permohonan paspor pada aplikasi M-Paspor dapat melakukan *reschedule* pada H-1 dan dikasih kesempatan 1 kali untuk *reschedule* tentunya setelah hari H. Namun apabila terdapat kesempatan 2 atau 3 hari sebelum hari H wawancara, pemohon masih bisa untuk melakukan *reschedule*.

Hasil wawancara tersebut menandakan bahwa aplikasi M-Paspor masih terus harus dilakukannya sosialisasi dikarenakan M-Paspor tergolong aplikasi baru sehingga dengan di gencarkan sosialisasi dan evaluasi terhadap fitur-fitur pada M-Paspor.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Inovasi harus dapat diamati cara kerjanya dan menghasilkan hal-hal yang lebih baik. Agar M-Paspor ini semakin mudah digunakan maka perlunya peningkatan fitur-fitur yang bisa mempermudah dan memperjelas pemohon agar pemohon tidak merasa kebingungan terhadap fitur-fitur yang disediakan M-Paspor, supaya pemohon tidak banyak lagi yang melakukan salah upload pada *case* atau fitur-fitur lainnya.

Narasumber Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Perak menyatakan bahwa terdapat beberapa evaluasi dengan

mekanisme upload data pemohon. Hal yang perlu di evaluasi adalah adanya kesalahan unggah dokumen oleh pemohon. Beberapa pemohon salah memahami dan meng-*upload* berkas permohonan. Hal yang perlu di evaluasi adalah perlu adanya informasi yang mendukung dan mudah dipahami masyarakat mengenai berkas permohonan yang seharusnya di unggah.

Adapun menurut petugas imigrasi di bagian wawancara yang secara langsung setiap saat melayani pemohon yang mendapatkan pemohon yang salah memasukkan data pada aplikasi M-Paspor yang tersedia dan petugas menscan ulang data tersebut.

4. CONCLUSION

Sebelum adanya M-Paspor yaitu pemohon jika ingin melakukan permohonan paspor pemohon menggunakan aplikasi APAPO untuk mengambil antrian paspor sesuai kuota yang ada. APAPO merupakan aplikasi untuk mengambil antrian secara online saja, untuk melakukan unggah berkas dan *entry* tetap di lakukan oleh petugas. Hal ini menjadikan APAPO ini perlu dilakukan peningkatan kualitas untuk mendukung pelayanan permohonan paspor.

Adanya aplikasi M-Paspor hadir sebagai sebuah jawaban kebutuhan masyarakat mengenai aplikasi antrian paspor online. Aplikasi M-Paspor tidak hanya digunakan untuk mengambil antrian, namun pemohon juga dapat melakukan unggah berkas serta sekaligus melakukan pembayaran secara *online*. Pelaksanaan atau implementasi dari aplikasi M-Paspor tentu tidak terlepas dari adanya kendala dan hambatan. Kurangnya pemahaman masyarakat sering menjadi suatu kendala. Hal tersebut juga terjadi dikarenakan kurangnya informasi yang terperinci mengenai berkas permohonan yang seharusnya di unggah oleh pemohon.

Kendala yang sering terjadi saat melakukan permohonan paspor yang sering menjadi kendala Beberapa pernyataan pemohon yang paling sering mengeluhkan sering terjadinya gangguan. Seiring berjalannya waktu kendala tersebut bisa teratasi seiring berjalannya waktu. Aplikasi M-Paspor sering terjadi kendala pada saat akhir bulan atau awal bulan, yaitu ketika pembukaan kuota paspor. Pentingnya informasi yang di bagikan pada aplikasi M-Paspor,

terutama dibagian informasi terkadang pemohon kurang membaca kembali aplikasi M-Paspor. Hal ini menyebabkan data yang diunggah oleh pemohon yang bersangkutan sering kali tidak sesuai dengan ketentuan. Maka yang bersangkutan akan kembali melampirkan berkas tersebut ulang yang kemudian di scan kembali di sistem sehingga merasa menjadi 2 kali bekerja seperti misalkan ada permohonan paspor yang hilang atau rusak itu tetap mengajukan di aplikasi M-Paspor sehingga ketika mau tidak mau yang bersangkutan ketika tiba di wawancara yang bersangkutan ternyata memiliki paspor dan ternyata paspor nya hilang namun tetap mengajukan permohonan baru mau tidak mau secara sistem akan menolak dan pemohon merasa tidak mempunyai paspor, secara jika paspor hilang pengguna tidak bisa menggunakan M-Paspor.

Evaluasi yang perlu dilakukan untuk peningkatan penggunaan M-Paspor Sebagai pengguna aplikasi M-Paspor itu sendiri ada beberapa evaluasi terkait dengan proses unggah data pemohon. Banyak pemohon yang salah melakukan proses unggah dokumen berkas persyaratan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang jelas mengenai contoh dokumen berkas yang di unggah, ataupun mengenai keterangan berkas yang seharusnya di unggah.

Kegiatan sosialisasi juga penting untuk dilakukan, sehingga masyarakat lebih memahami apa fungsi dari M-Paspor dan agar pemohon serta petugas bisa memberikan pelayanan yang lebih efisien dan cepat. Sosialisasi sebaiknya mencakup jenis jenis layanan yang terakomodir melalui M-Paspor maupun tidak sehingga kejadian pemohon memiliki paspor lama tetapi hilang atau rusak tidak akan menjadi kendala ketika pemohon datang ke kantor imigrasi termasuk ketika pemohon itu mengentri datanya diharapkan entri datanya benar yang sudah valid seperti foto ktp harus yang bersangkutan, paspor juga harus kepunyaan yang bersangkutan pada halaman biodatanya itu juga akan memudahkan petugas untuk memverifikasi data dan pemohon pelayanannya akan lebih cepat.

REFERENCES

- Aliah, Nurul. (2016). Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada Upt- P2T Bkpm Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin Fakultas, 22*.

- Arief, Muhtosim. (2018). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang:PT.Bayumedia. Bisnis,.
- Azis, Sanapiah. (2000). Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. *Administrasi. Negara., Jurnal Vol.*
- Edwinarta, Caesar. (2022). DINAMIKA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN EAZY PASSPORT PADA KANTOR IMIGRASI TANJUNG PERAK. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik.*
- Emiliani, Nindy. (2018). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang.*
- Ginjar, Arief. (2021). Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.
- Gunawan, dan Muttaqin, Usman. (2020). Sosialisasi Aplikasi Layanan Antrian Paspur Online Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. 1(2).
- Hardiansyah, Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Jasmin, Hamidi. (2016). *Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing di Indonesia* (Cetakan Ke). Sinar Grafika, Jakarta.
- Kusumawardani, Desinta. (2020). Menjaga Pintu Gerbang Negara Melalui Pembatasan Kunjungan Warga Negara Asing Dalam Mencegah Penyebaran COVID-19. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(3), 517. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.517-538>
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan* (2014th ed.; M. S. Dr. H. RahyunirRauf, Ed.). Bandung: CV.Indra Prahasta.
- Maulidiah, Sri. (2018). Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia(Studi Efisiensi , Partisan dan Non Partisan). *Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 1(2), 220–228.
- Moenir, A. S. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta:Aksara : Jakarta.
- Murdiyanto, Eko. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*. Retrieved from http://www.academia.edu/download/35360663/METODE PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Vol. 1).
- Oktavya, Ayu. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), hlm. 1437.

- Padil, Amelia., Prasetijowati, Fahmi. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi Vol.7No.1 ISSN: 7(1), 57–68.*
- Parasuraman, Zeithaml, Valerie., and Berry, Leonard. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing.*
- Pramono, Joko. (2020). *IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK* (M. P. Dr. Sutoyo, Ed.). “Percetakan Kurnia” Solo.
- Rahmadi, Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In Antasari Press.
- Rinaldi, Rudi. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Vol. 1*
- Rukayat. Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi.*
- Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan Publik.* Malang: Bayumedia.
- Yusuf, Yusuf. (2020). Integrasikan Layanan Publik Pemerintah Percepat Digitalisasi Nasional. Retrieved from Berita Kominfo website: https://www.kominfo.go.id/content/detail/30088/integrasikan-layanan-publik-pemerintah-percepat-digitalisasi-nasional/0/berita_satker
- Zahara, Elyan. (2020). IMPLEMENTASI APAPO DALAM MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI DAN KETERJANGKAUAN SOSIAL. *VOL 3 NO 1 (2020): JURNAL ILMIAH KAJIAN KEIMIGRASIAN.*