



Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok

Public Service Innovation Through the M-Passport Application at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office

Noviyanti^{1*}, Masnia Ahmad²

¹²Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Jakarta, Indonesia

Penulis Korespondensi: noviynti54@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Informan Penelitian ini yaitu Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, *customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dan Masyarakat pengguna M-Paspor. Indikator dalam penelitian ini adalah dari teori menggunakan teori *best practice United Nation* yaitu: Dampak (*Impact*), Kemitraan (*Partnership*) dan Keberlanjutan (*Sustainable*). Data tersebut diolah menggunakan analisis data kualitatif dan teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada indikator Dampak (*Impact*) dan Kemitraan (*Partnership*) secara umum dapat dikatakan sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari perubahan yang baik dari adanya inovasi layanan M-Paspor memberikan kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan yang diberikan kepada setiap pemohon dan terselenggaranya kemitraan dengan baik yaitu kejelasan biaya dan keterbukaan publik dalam pembuatan paspor sehingga unsur *good governance* sudah ada dalam kemitraan ini, sedangkan keberlanjutan (*sustainable*) belum berjalan optimal, hal ini dapat dilihat kendala – kendala yang masih sering muncul dari pelaksanaan pelayanan M-Paspor ini yaitu kendala jaringan dan sistem yang suka error dikarenakan banyak yang akses secara bersamaan.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik; *Electronic Government*; M-Paspor

Abstract

This research aims to identify and analyze the innovation in public service through Electronic Government (E-Government) by utilizing the online passport application (M-Passport) at Class I Immigration Office, TPI Tanjung Priok. The research employs a qualitative descriptive method, utilizing data collection techniques such as observation, structured interviews, and documentation. Key informants include the Head of Immigration Traffic Section and customer service at Class I Immigration Office, TPI Tanjung Priok and as well as users of the M-Passport service. The research is guided by the "best practice" theory proposed by the United Nations with indicators focusing on Impact, Partnership, and Sustainability. The findings reveal that, in general, the M-Passport service has achieved positive impacts and successful partnerships. The implementation of M-Passport has led to improved certainty in processing time, cost, and service provided to passport applicants. Additionally, a transparent and effective partnership has been established, incorporating the principles of good governance, between the Immigration Office and the public. However, the sustainability of the M-Passport service has not been fully optimized due to recurring challenges. These challenges primarily arise from network and system constraints caused by a high volume of simultaneous accesses. As a result, the sustainability of the service has not

reached the desired level. In conclusion, continuous efforts are required to enhance and develop the M-Passport service, particularly in addressing technical challenges that hinder sustainability. Improving network infrastructure and system capabilities is crucial to ensure the seamless and sustainable operation of the M-Passport service. Furthermore, involving relevant stakeholders in the evaluation and improvement process will aid in maximizing the positive impact of this innovation in public service.

Keywords: Public Service Innovation; Electronic Government; M-Paspor

I. PENDAHULUAN

Inovasi merupakan salah satu hal yang harus selalu dilakukan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik, tidak terkecuali pada organisasi non profit seperti pemerintah. Inovasi merupakan faktor yang sangat penting yang harus dimiliki oleh instansi pemberi layanan pada sektor publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut untuk memiliki inovasi serta melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Salah satunya yaitu dengan menghadirkan suatu alat yang biasa disebut dengan istilah *electronic government*. Untuk melakukan perjalanan ke luar negeri seseorang harus menyiapkan dan memiliki dokumen perjalanan. Dokumen perjalanan yang harus disiapkan biasanya disebut dengan paspor. Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan dokumen untuk warga negaranya dalam melakukan perjalanan antar negara dengan jangka waktu tertentu yang bersifat dokumen disebut dengan paspor (UU RI No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian).

Dalam melihat kondisi tersebut pemerintah melakukan upaya untuk mengatasi kendala yang ada dengan membuat penyederhaan pelayanan yaitu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Ham. Dengan pemanfaatan teknologi dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan publik berbasis internet guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang dilakukan pemerintah dengan menerapkan *E-Government* dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan dengan *Smartphone*. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Ham telah menerapkan *E-Government* dengan sistem Aplikasi Permohonan Paspor *Online* (M-Paspor). Aplikasi ini dikeluarkan dalam rangka memperbaiki sistem pelayanan paspor agar lebih baik. Selama ini seperti diketahui bahwa antrean permohonan paspor selalu menumpuk sehingga seringkali memakan waktu yang lama dalam pengurusannya. Sejak diluncurkan Aplikasi Permohonan Paspor *Online* (M-Paspor) oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, telah merilis sejak akhir

tahun 2021 menggantikan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) yang dirilis sejak awal tahun 2019 lalu. Aplikasi Permohonan Paspor Online yang bisa di download secara gratis melalui layanan google play store/App store ini sudah di download oleh 1 juta lebih pengguna di seluruh Indonesia. Pemberlakuannya di seluruh Indonesia didasari oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi No.IMI.2-UM.01.01-4.0700 tahun 2022 tentang Implementasi Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-Paspor) diseluruh Indonesia. Untuk mempermudah proses pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi. Jadi tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit – belit dan diharapkan mampu memangkas waktu, mencegah terjadinya pungli dan praktik percaloan.

Penerapan Layanan Permohonan Paspor Online (M-Paspor) ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan pihak Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok untuk menangani keluhan mengenai susahny mendapatkan antrian pengurusan paspor dan pelayanan yang lebih cepat. Layanan paspor online dapat diunduh melalui *smartphone* di *playstore* dan *app store*. Tujuan dibuat sistem berbasis online ini adalah untuk mempermudah para pemohon paspor untuk kepengurusan paspor yaitu dengan mengisi biodata, mengunggah scan berkas, mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung dengan kuota yang tersedia hingga melakukan pembayaran, pemohon akan mendapatkan billing pengantar pembayaran yang terdapat barcode dan nomor MPN G2 untuk dilakukan pembayaran melalui M-Banking melalui BNI Mobile, Livin' by Mandiri, BSI Mobile dan SimobiPlus, Marketplace melalui Tokopedia dan Bukalapak, E-Wallet melalui Dana, Minimarket dan Kantor Pos.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjung Priok dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat mengenai pengurusan dokumen perjalanan yang biasa disebut dengan paspor. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat tiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor yang terlihat pada tabel 1 ini :

Tabel. 1 Data Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Tahun 2022

No	Periode	Total	
		Papor Biasa	E-Paspor
1.	Januari 2022	1.467	132
2	Februari 2022	1.197	99
3	Maret 2022	1999	622
4	April 2022	1666	978

No	Periode	Total	
		Papor Biasa	E-Paspor
5	Juni 2022	3799	1449
6	Agustus 2022	2943	21
7	September 2022	2743	16
8	Oktober 2022	2793	1742

Sumber : Instagram, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok (2022)

Banyaknya jumlah permintaan masyarakat untuk mengurus paspor menuntut Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, untuk terus melakukan peningkatan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Karena dengan pelayanan yang baik dari organisasi menimbulkan respon yang positif akan membentuk suatu kenyamanan masyarakat maka akan timbul loyalitas. Masyarakat bisa dikatakan telah loyal kepada perusahaan jika masyarakat menunjukkan sikap positif kepada penyedia jasa walaupun dalam situasi dan usaha pemasaran memiliki potensi untuk merubah sikap masyarakat tersebut. Untuk menciptakan kenyamanan dan menumbuhkan loyalitas masyarakat, maka pihak Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, memberikan kemudahan dengan cara, proses pengelolaan administrasi harus berjalan dengan singkat, cepat, dan, tetap. Selain itu didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang memberikan manfaat kemudahan berbagai aspek kegiatan baik perorangan maupun kelompok. Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh pihak Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, untuk meningkatkan pelayanan dengan memudahkan masyarakat mendaftarkan permohonan paspor dengan dukungan Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-PASPOR). Dengan demikian proses permohonan paspor dapat dilakukan dengan cepat, masyarakat dapat menentukan waktu datang ke Kantor Imigrasi, tanpa harus menunggu lama untuk mengantri.

Merupakan mandat bagi Negara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik dikatakan baik jika memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas. Biaya Permohonan Paspor yang sudah dibayarkan hangus dan tidak dapat dikembalikan jika permohonan paspor dapat ditolak, dinilai tidak mencerminkan pelayanan publik yang baik. Kebijakan pemerintah semestinya selalu diorientasikan terhadap terpenuhinya kepentingan masyarakat atau publik. Masyarakat akan merasa sejahtera jika pelayanan publik sesuai dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB). Dengan diterapkannya sistem M-Paspor ini, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik dalam pengurusan paspor terutama dalam hal antrian, namun dalam hal implementasi sistem M-Paspor ini pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung priok masih ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi penghambat dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan paspor.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurriza A. Charani, Tri Putra Adi, dan Diba H. Latifa (2020), dengan judul : “Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) Dalam Perperspektif *E-Government*.” Ia menjelaskan bahwa dengan adanya aplikasi paspor online APAPO, proses pembuatan paspor saat ini menjadi lebih mudah, murah, dan cepat. Hal ini dikarenakan pemohon dapat mengurusnya sendiri tanpa bantuan dari orang - orang yang dengan sengaja mengambil keuntungan sendiri (dalam hal ini calo-calo yang banyak berkeliaran di sekitar lingkungan kantor imigrasi), dan itu merupakan salah satu bentuk nyata dari berkembangnya *e-government* khususnya dibidang pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan oleh warga Malang. Kemudian Penelitian Yang dilakukan oleh Wilonotomo, Putra Hidayat (2018), dengan judul : “Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya Dalam Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (*Express Passport Service*)”. Hasil penelitian ini adalah Penelitian ini adalah mengenai penerapan EPS di kantor imigrasi tentunya memerlukan beberapa konsep yang dapat mendukung kinerja dari EPS itu sendiri. EPS ini merupakan suatu inovasi yang efektif dan dapat memudahkan pemohon dalam mengakses dan membuat paspor, tentu saja bukan hal yang tidak mungkin untuk EPS ini dapat diterapkan di kantor – kantor imigrasi di seluruh Indonesia di masa yang akan datang dan dapat dikembangkan secara terus menerus kedepannya. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Ernesti, V. Sirik (2019), dengan judul : “Inovasi Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang”. Hasil penelitian ini adalah secara umum penerapan program inovatif pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat pelayanan yang berdasarkan SOP serta dampak yang positif dirasakan oleh masyarakat dan lembaga, selain itu kemitraan yang melibatkan semua unsur *Good Governance* serta dukungan dari beberapa sektor sudah terpenuhi. Namun, diantara keberhasilan tersebut, pelayanan paspor online berjalan kurang baik dikarenakan *mind-set* calon pemohon menganggap bahwa permintaan secara *offline* terbilang lebih efektif dan efisien.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K (2021), dengan judul “Menuju *Good Governance* Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur”. Hasil penelitian ini adalah Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis digital dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kediri. Inovasi pelayanan publik berbasis digital ini merupakan salah satu upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pentingnya *good governance* tidak terlepas dari problematika pelayanan publik yang selama ini menjadi persoalan tersendiri, khususnya berkaitan dengan efisiensi layanan. Hal itulah yang mendasari Kantor Imigrasi Kediri mengembangkan berbagai inovasi berbasis digital dalam upaya memberikan pelayanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai inovasi pelayanan publik dilakukan Kantor Imigrasi Kediri. Inovasi tersebut seperti aplikasi antrian paspor online, *Whastapp Gateway*, layanan tanpa turun, *eazy passport*, serta halte ramah HAM Dan yang

terakhir penelitian yang dilakukan oleh Ayutasya, Purwanti, dan Amirulloh (2020), dengan judul : “Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online.” Hasil penelitian ini adalah aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online (APAPO) memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor. Jika dikaitkan dengan inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, penelitian mengenai hal tersebut juga telah memanfaatkan teknologi informasi, Aji 2018), dalam temuan penelitiannya diketahui bahwa Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan paspor sangat membantu meningkatkan efektifitas maupun efisiensi pekerjaan.

Dengan demikian, perbedaan dalam temuan dan fokus penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kebaruan yang dimiliki oleh penelitian ini, yaitu : Pertama, penelitian ini secara khusus menggunakan kriteria Inovasi yang dikemukakan oleh (Prasojo, 2007) kriteria untuk dijadikan alat ukur dalam mengimplementasikan program best practice adalah Dampak, Kemitraan dan Keberlanjutan. Kedua, Inovasi Publik berbasis *E-Government* pada Aplikasi layanan Permohonan Paspor Online (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok belum pernah diangkat untuk menjadi studi kasus penelitian dalam bidang penelitian serupa. Dalam penelitian, ada beberapa Permasalahan yang terjadi ialah pertama maraknya praktek percaloan dan pungutan liar (pungli) dalam pengurusan paspor. Kedua, laman aplikasi yang tidak bisa dijangkau (*error*) pada saat pelacakan informasi tentang sistem M-Paspor. Ketiga, masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan M-Paspor dan cara pemakaiannya.

II. METODE PENELITIAN

Metode penellitian kualitatif ini menurut (Sugiyono, 2015) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Hal yang mendasari penulis menggunakan metode kualitatif ialah agar penelitian lebih mendalam dan dapat menjelaskan pertanyaan yang tidak bis dijelaskan dengan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya terkait pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis elelctronic government di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Terdapat beberapa sumber data yaitu Data Primer yang diperoleh melalui observasi, dan wawancara, kemudian Data Sekunder diperoleh melalui buku-buku referensi, berupa buku-buku reverensi, undang-undang atau peratulan, data-data pendukung objek penelitian, dan jurnal ilmiah yang berkaitan langsung dengan yang penullis teliti. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Penelitian ini dilakukan di Jakarta khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, dengan alamat Jl. Melati Nol.124 A, RT.1/RW.12, Rawabadak Utara, Kec. Koja, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta 14230. Kemudian pada tabel 2 ini merupakan tabel matriks dari Fokus Penelitian;

Tabel 2 Matriks Fokus Penelitian

Judul Penelitian	Rumusan Masalah
Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok	1. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-Paspor) : <ul style="list-style-type: none"> - Dampak (<i>Impact</i>) - Kemitraan (<i>Partnership</i>) - Keberlanjutan (<i>Sustainability</i>)
	2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-Paspor)

(Sumber : Olahan Peneliti dari Dari Teori (Prasojo, 2007))

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum penerapan layanan inovasi M-Paspor sudah terlaksana dengan baik meskipun masih ada keluhan mengenai layanan M-Paspor. Program layanan M-Paspor dianggap menjadi sebuah inovasi karena adanya desain layanan yang lebih menyederhanakan layanan dalam pembuatan paspor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sangat penting untuk menciptakan suatu pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat pemohon paspor yang ingin melakukan pengurusan paspor, untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok melakukan suatu inovasi pelayanan publik yang berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor untuk memberikan Kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan paspor. Pada bagian dari hasil penelitian ini, sudah dijelaskan pada sub bab terdapat kaitannya dengan hasil temuan yang didapatkan pada penelitian lapangan. Pada sub bab ini berisi penafsiran pada hasil akhir yang peneliti gunakan sebagai analisis data teori penelitian. Mengenai hal tersebut pada sub bab ini akan menggambarkan sejauh mana Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator yang memakai konsep dari (Prasojo, 2007) sebagai alat ukur dalam mengimplementasikan program best yaitu: Dampak (*Impact*), Kemitraan (*Partnership*) dan Keberlanjutan (*Sustainable*). Serta faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui kantor imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok, adalah sebagai berikut:

a. Dampak (*Impact*)

Indikator dampak (*Impact*) untuk menilai sejauh mana program inovasi ini diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Dampak dari program inovasi tersebut bukan hanya berdampak pada lembaga tetapi kepada masyarakat, semakin inovatif program tersebut maka semakin berdampak positif bagi masyarakat. Berdasarkan dari segi dampak, inovasi M-Paspor memberikan dampak yang positif yang dapat memberikan kemudahan bagi para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dan masyarakat pengguna M-Paspor, Dari segi kelembagaan dengan adanya inovasi M-Paspor lebih memudahkan kepada setiap pegawai dalam melayani pemohon proses input data permohonan yang dilakukan oleh masyarakat melalui aplikasi M-Paspor sehingga memangkas waktu kerja bagi para pegawai sehingga pegawai menjadi lebih produktif dalam melayani terlebih lagi dengan meningkatnya pemohon paspor yang dipengaruhi oleh membaiknya situasi pandemi nasional dan internasional. Inovasi M-Paspor menciptakan peningkatan kualitas layanan dengan digitalisasi memberikan dampak positif yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi dalam mengurus langsung pengurusan paspor karena kemudahannya sehingga masyarakat tidak lagi mengurusnya melalui orang ketiga atau calo, kemudian Inovasi M-Paspor memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya karena Sistem antrian dengan pembatasan kuota perharinya dianggap sudah relevan dengan mengakumulasi jumlah pegawai atau petugas dimasing – masing bidang. Menggunakan sistem antrian serta pembatasan kuota akan menciptakan keteraturan dalam proses pelayanan paspor. Kendala – kendala yang kecilpun akan mempengaruhi efektif dan efisiensi suatu layanan termasuk yaitu sistem antri.

Sementara untuk dampak dari sisi masyarakat, dalam indikator kepastian waktu, biaya dan kepastian layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Priok secara umum sudah cukup baik, melalui M-Paspor pelayanan pengurusan paspor menjadi lebih cepat dibandingkan pengurusan paspor sebelumnya yang konvensional yang membutuhkan waktu seharian dan adanya penghematan waktu dalam prosedur pembuatan M-Paspor. Dengan M-Paspor ada kepastian waktu yang lebih fleksibel, tanpa datang ke kantor imigrasi, pemohon sudah bisa mengisi data – data untuk permohonan pembuatan paspor dari rumah maupun tempat kerja. Namun sejalan dengan keberhasilan tersebut masih ada yang perlu untuk diberikan perhatian serius yaitu mengenai sosialisasi terkait pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi M-Paspor dalam melakukan permohonan paspor secara online karena dari hasil temuan penulis meskipun pihak imigrasi sudah sering melakukan sosialisasi melalui berbagai media sosial, brosur dan *stakeholder*, namun belum terjadi transformasi pengetahuan kepada masyarakat sehingga masyarakat menilai bahwa pelayanan menggunakan digitalisasi itu rumit bagi masyarakat yang tidak melek teknologi.

Peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator dampak (*impact*) ini pada Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung

Priok sudah berjalan baik yaitu adanya perubahan yang baik dari adanya inovasi M-Paspor yang tidak hanya dirasakan oleh masyarakat akan tetapi juga dirasakan juga oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sebagai lembaga penyedia jasa.

b. Kemitraan (*Partnership*)

Pada pembahasan mengenai hasil dalam indikator Kemitraan (*Partnership*) yang dimana membahas tentang suatu program yang inovatif diukur dari sejauh mana lembaga pelayan publik bermitra dalam penyelenggaraan layanan M-Paspor. apabila semakin tinggi tingkat kemitraan antara pemerintah dengan pemangku kepentingan lainnya, maka inovasi program tersebut semakin baik. Dalam konsep *good governance* untuk mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik, maka yang perlu diperhatikan adalah keterlibatan pihak masyarakat dan swasta dalam memberikan pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut praktik yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok terkait mitra dalam menyelenggarakan inovasi M-Paspor ini dianggap baik dengan bermitra bersama dengan pihak perbankan dan *e-commerce*, sehingga tidak ada transaksi yang dilakukan dalam ruang pelayanan untuk menghindari adanya praktek pungli.

Dengan pergeseran pola pelayanan ini memberikan manfaat yang positif terhadap masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu takut adanya pungli dan calo karena biaya administrative dalam pengurusan paspor sudah ditentukan dalam undang – undang yang berlaku. Indikator kemitraan inovasi M-Paspor ini sudah berjalan dengan baik, dengan terselenggaranya kejelasan biaya dan keterbukaan publik dalam pembuatan paspor sehingga unsur *good governance* sudah ada dalam kemitraan ini sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dalam dokumen Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dalam indikator ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sebagai fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat juga bekerjasama dengan PT Pos Indonesia (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memiliki kesibukan sehingga tidak dapat untuk mengambil paspornya yang sudah jadi ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, dengan kerjasama ini paspor milik pemohon dapat dikirimkan melalui jasa pos, dengan kerjasama ini diharapkan masyarakat dapat lebih menikmati pelayanan yang telah diberikan pihak imigrasi yang dapat hadir dekat dengan masyarakat dan dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kemitraan yang ada dalam penerapan inovasi M-Paspor ini tidak hanya dengan perbankan, *e-commerce* dan kantor pos, tetapi pihak imigrasi bekerjasama dengan lembaga Negara lainnya seperti KPK, BPK, kejaksaan dan POLRI yang berwenang dalam mencegah Warga Negara Indonesia jika bermasalah dengan pidana maupun perdata untuk berpergian keluar negeri. Dari banyaknya kerjasama yang dibangun dalam penerapan inovasi M-Paspor ini, secara keseluruhan sudah

baik, tinggal bagaimana pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok melakukan penyempurnaan dengan lebih baik lagi kedepannya.

c. Keberlanjutan (*Sustainable*)

Keberlanjutan suatu inovasi menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Adanya inovasi suatu program diharapkan semua program tersebut dapat berlanjut kedepannya. Keberlanjutan dari suatu inovasi tidak terlepas dari dampak positif yang dihasilkan setelah diterapkannya suatu program dan kemitraan yang terbangun dalam menyukkseskannya. Kriteria keinovatifan jika dilihat dari unsur keberlanjutan maka harus memenuhi beberapa indikator yaitu adanya dukungan legislative, eksekutif, masyarakat, SDM, sarana dan prasarana serta teknologi.

Dari hasil penelitian, penulis menemukan bahwa dari hasil dukungan legislaif dan eksekutif keduanya memberikan dukungan positif. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dalam menjalankan proses inovasi layanan ini selalu berkoordinasi dengan kepala wilayah atau pemerintahan setempat dalam melaksanakan pelayanannya, karena dianggap bahwa adanya pelajaran yang baik dari kantor imigrasi bagi lembaga pemerintah lainnya.

Berhubungan dengan hal tersebut, ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sudah memenuhi standar pelayanan prima dengan adanya ruang tunggu yang nyaman, loket layanan, ruang informasi, ketersediaan komputer dan peralatan biometrik yang memadai. Selain itu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok menyediakan layanan prioritas bagi kelompok rentan yang berhak untuk menerima layanan prioritas dan fasilitas ramah HAM yaitu penyandang disabilitas, lansia diatas 60 tahun, ibu hamil dan balita, hal tersebut sesuai dengan surat edaran Direktorat Jenderal Imigrasi No. IMI-UM.01-2435 Tahun 2018 tentang pemberian fasilitas bagi kelompok rentan dalam layanan penerbitan paspor berdimensi rumah Hak Asasi Manusia. Beberapa indikator keberlanjutan sudah terpenuhi dengan baik, namun yang masih menjadi kendala adalah sistem aplikasi M-Paspor seperti laman aplikasi yang tidak bisa dijangkau atau error, kurangnya kualitas jaringan, masih terdapat bug atau lemot dikarenakan banyak yang akses secara bersamaan.

Sementara itu untuk dukungan dari sumber daya manusia, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok untuk memberikan peningkatan kualitas SDM selalu melakukan penyegaran dengan adanya mutasi, tentunya dari hal tersebut pegawai yang telah ditempatkan sudah mengetahui tugas dan fungsinya masing – masing , kemudian adanya rapat – rapat dan pelatihan – pelatihan kerja bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang dilakukan secara berkala. Dari beberapa indikator, secara umum inovasi M-Paspor ini menjadi program yang layak untuk dilanjutkan tentunya dengan terus melakukan penyempurnaan dan perbaikan atas kendala – kendala yang muncul seperti masalah pada server aplikasi M-Paspor yang sulit diakses.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok

a. Faktor Pendukung

Dalam Proses penyelenggaraan layanan M-Paspor terdapat faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukung dalam pelayanan publik dibidang keimigrasian dalam proses penyelenggaraan layanan M-Paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok yaitu kesiapan untuk menerima era globalisasi, transformasi, dan teknologi informasi, faktor ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah menyadari pentingnya adaptasi terhadap perubahan zaman dan tuntutan teknologi. Dengan memperkenalkan layanan M-Paspor, kantor ini menunjukkan komitmen untuk menyediakan layanan yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Dalam era globalisasi ini, kemampuan untuk mengikuti perkembangan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kemudian faktor pendukung selanjutnya yaitu Anggaran dan perencanaan, adanya alokasi anggaran setiap tahun dan perencanaan yang baik menandakan bahwa Kantor Imigrasi ini memberikan prioritas pada penyelenggaraan layanan M-Paspor. Dengan adanya dukungan anggaran, kantor dapat memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan, seperti teknologi, pelatihan pegawai, dan infrastruktur, untuk mendukung kelancaran layanan. Perencanaan yang matang juga memungkinkan kantor untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang mungkin terjadi, sehingga langkah-langkah strategis dapat diambil untuk mengatasinya.

Kehadiran duta layanan untuk membantu masyarakat dan memberikan saran terkait pelayanan imigrasi serta adanya portal pengaduan melalui WhatsApp menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi ini berusaha meningkatkan aksesibilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan adanya duta layanan, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan bantuan terkait layanan M-Paspor. Sementara itu, portal pengaduan memberikan sarana untuk masyarakat menyampaikan masukan, keluhan, atau saran, yang kemudian dapat ditindaklanjuti oleh kantor untuk meningkatkan kualitas layanan. Keaktifan Kantor Imigrasi di berbagai media sosial membuktikan Upaya dalam meningkatkan komunitas dengan Masyarakat. Dengan menyebarkan informasi dan memberikan respon melalui media sosial, kantor dapat lebih cepat menjangkau Masyarakat, menyampaikan berita terkini, dan merespons pertanyaan atau masukan dari pengguna layanan. Hal ini dapat membangun citra positif kantor di mata masyarakat dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan M-Paspor.

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok menjadi faktor pendukung karena sudah bisa dikatakan sangat baik dan memadai yang sudah sesuai dengan standar pelayanan prima dengan memperhatikan adanya pelayanan prioritas kepada penyandang disabilitas, lansia, balita dan ibu hamil. Dalam keseluruhan, faktor pendukung di atas menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Priok telah melakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan M-Paspor. Kesiapan untuk menghadapi era globalisasi dan teknologi informasi, dukungan anggaran dan perencanaan yang baik, keberadaan duta layanan dan portal pengaduan, sarana prasarana, serta keaktifan di media sosial, adalah upaya positif yang dapat memperbaiki dan meningkatkan pengalaman masyarakat dalam mendapatkan layanan M-Paspor. Dengan mempertahankan dan terus memperkuat faktor pendukung ini, diharapkan pelayanan M-Paspor akan semakin efisien, transparan, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Inovasi aplikasi M-Paspor seharusnya diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Namun, dalam penerapannya masih terjadi hambatan– hambatan yang terjadi dilapangan. Faktor penghambat ini merupakan salah satu hal yang bias menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak terlaksana secara optimal. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, telah ditemukan beberapa faktor penghambat inovasi M-Paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok antara lain sebagai berikut :

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi M-Paspor, sehingga masyarakat belum benar – benar memahami aplikasi tersebut.
2. Kurangnya pemahaman Masyarakat terhadap Teknologi Informasi
3. *Human error* seperti kesalahan menginput data yang dilakukan oleh pemohon saat menginput data di Aplikasi M-Paspor.
4. Batas waktu pembayaran yang singkat, sehingga kode *billing expired* dan harus mengajukan permohonan baru lagi
5. Kurangnya kualitas jaringan.
6. Terkadang *smartphone* dengan sistem iOS masih terdapat error
7. Masih terdapat *bug* atau lemot ketika ingin mengunggah dokumen seperti KTP, KK, Akta keahiran dan dokumen persyaratan lainnya.
8. Laman aplikasi yang tidak bisa dijangkau (*error*) karena *traffic* yang padat yaitu masyarakat mengakses secara bersamaan Aplikasi M-Paspor.

Dengan demikian, bagi pemohon paspor yang belum mengerti mengenai penggunaan M-Paspor sering kali langsung mendatangi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok untuk dipandu langsung oleh *customer service* agar mendapatkan kejelasan. Kemudian faktor penghambat lainnya kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dokumen yang harus dilengkapi dan kesalahan saat input data seperti salah penulisan data dan salah

mengunggah dokumen persyaratan sehingga ketika datang ke kantor imigrasi maka dokumen tersebut harus diunggah kembali oleh petugas karena kesalahan yang dilakukan pemohon. Aplikasi M-Paspor masih memiliki kendala besar. Dengan sistem yang ada semakin kecil pula pergerakan calo atau malah tertutup. Idealnya aplikasi tersebut untuk menghapus keberadaan calo, namun malah sulit diakses dan lemot akibatnya calo paspor berpeluang beroperasi lagi memanfaatkan keadaan ini. Tentu dengan adanya faktor penghambat ini dapat dijadikan sebagai motivasi tersendiri bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok agar selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan diatas, dalam penerapan inovasi M-Paspor masih ada masyarakat yang belum memahami aplikasi tersebut, terlebih bagi masyarakat yang kurang paham dengan teknologi, maka akan sangat terganggu dengan pengurusan paspor dan aplikasi M-Paspor masih perlu dikembangkan lagi dalam penguatan server aplikasi tersebut agar tidak error saat diakses banyak masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Elektronik Government* Melalui Aplikasi Permohonan Paspor Online M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan layanan inovasi M-Paspor sudah berjalan dengan baik, namun diantara keberhasilan inovasi M-Paspor masih ada kriteria yang masih memiliki kendala. Untuk indikator dampak dapat disimpulkan bahwa perubahan yang baik dari adanya inovasi layanan M-Paspor memberikan dampak kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan yang diberikan kepada setiap pemohon oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Priok secara umum sudah cukup baik, selain itu bukan hanya dirasakan oleh masyarakat tatpi juga Lembaga sebagai penyedia jasa dengan adanya peningkatan pemohon paspor. Bagi kelembagaan produktifitas kerja pegawai menjadi suatu dampak yang baik setelah berlakunya layanan inovasi M-paspor ini, oleh karena itu secara umum dampak indikator sudah terlaksana dengan baik. Kemudian untuk indikator kemitraan dapat disimpulkan bahwa pihak imigrasi dan perbankan, *marketplace* dan kantor Pos dalam inovasi M-Paspor ini sudah berjalan dengan baik, dengan diselenggarakannya kejelasan niaya dan keterbukaan publik dalam pembuatan paspor sehingga unsur *good governance* sudah kemitraan ini, kemudian kemitraan dengan pihak pemerintah setempat dan juga masyarakat itu sendiri sebagai pihak pengguna layanan. Untuk indikator keberlanjutan dapat disimpulkan bahwa meskipun inovasi M-Paspor masih terkendala pada sulit untuk login dan error dalam pelayanan paspor akan tetapi dari delapan unsur yaitu eksekutif, dukungan legislative, masyarakat, SDM, sumberdaya keuangan, teknologi, sarana dan prasarana serta dukungan lingkungan, sudah ada beberapa indikator yang dianggap layak untuk dilanjutkannya inovasi ini dengan terus melakukan penyempurnaan dengan memperbaiki kendala-kendala yang masih sering muncul dari pelaksanaan pelayanan M-Paspor ini yaitu kendala

jaringan dan sistem yang suka eror dikarenakan banyak yang akses secara bersamaan agar terjadi efektif dan efisiensi suatu layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Prasojo, E. (2007). *Reformasi Dan Inovasi Birokrasi: Studi Di Kabupaten Sragen*. Yappika.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Pt. Alfabet.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Stia-Lan Press.

Jurnal dan Skripsi:

- Abdul Basir Donny Polanunu, & Najamuddin Khairur Rijal. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kantor Imigras Kelas II Non-Tpi Kediri Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 3, No. 1*.
- Ernesti Victoria Sirik. (2019). *Skripsi Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*. Universitas Katolik Widya Mandira.
- Handrisal, Nazaki, & Muhammad Hafiz. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 05 Nomor 02*.
- Ignasius, M., Sakir, M., & Abdussamad, N. . (2023). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Timur. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2(1), 33–52*. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i1.385>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2021). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1), 08–17*. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.36>
- Nurrizha A. Charani, Tri Putra Adi, & Diba H. Latifa. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik, Volume 11 Nomor 2, 55–112*.
- Pakpahan, M. P. *Skripsi Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Palembang*.
- Putrika Isma Ayutasya, Dian Purwanti, & M. Rijal Amirulloh. (2020). *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. Volume 11 Nomer 1*.
- Rizal, Hendra. Syah. (2019). *Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau*. Universitas Islam Riau.

- Rival, T., Purwanto, P., & Mediansyah, A. R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 01–18. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i1.384>
- Wilsonotomo, & Bagas Hidayat Putra. (2018). *Innovation Of Technology On Immigration Services, Specifically On Manufacturing A Passport In The Immigration Office With The Application Of Eps System (Express Passport Service)*. Vol 1 No. 2.

Undang- Undang

Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendagunaan Aparatur Negara No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Website :

Ditjen Imigrasi <http://www.imigrasi.go.id/> (Diakses Pada Tanggal 29 Maret 2023)
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok.
<https://kanimtanjungpriok.kemenkumham.go.id/> (Diakses Pada Tanggal 30 Maret 2023)
Kompasiana. (2014, September 30). *Urus Paspur Online, Salah Klik Uang Hangus?* Retrieved <https://www.kompasiana.com/ulihape/54f486b37455139f2b6c8c20/urus-paspur-online-salah-klik-uang-hangus> (Diakses Pada Tanggal 02 April 2023)