

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**MUHAMMAD PRAWIRA PAKPAHAN  
07011281924060**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MARET 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI  
PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**Muhammad Prawira Pakpahan**

**07011281924060**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Desember 2022**

**Pembimbing I**

**Annada Nasyaya, S.IP., M.SI**

**NIP. 198809062019032016**



**Mengetahui, Ketua Jurusan**

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**



**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

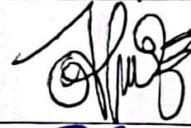
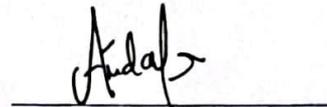
**Pada tanggal 06 April 2023**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

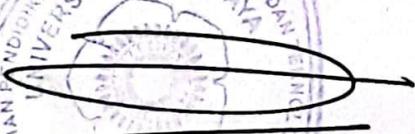
**Annada Nasyaya, S.IP.,M.SI**  
**NIP. 198809062019032016**

**Anang Dwi Santoso, SAP, MPA**  
**NIP. 198809062019032016**

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**



Mengetahui

<p><b>Dekan FISIP UNSRI</b></p>  <p><b>Prof. Dr. Alfitri, M.Si</b> <b>Nip. 196601221990031004</b></p>	<p><b>Ketua Jurusan</b></p>  <p><b>Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA</b> <b>NIP. 196911101994011001</b></p>
--	--

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

"Pengetahuan tanpa tindakan adalah sia-sia, dan tindakan tanpa pengetahuan adalah kegilaan."

**Abu Hamid Muhammad bin Muhammad al Ghazali ath-Thusi asy-Syafi'i**

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya

Persembahkan untuk:

- Ayahku Tercinta Yunus Pakpahan dan Ibuku Kris Haryani
- Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
- Sahabat-sahabat terbaikku
- Teman-teman seperjuangku Administrasi Publik angkatan 2019
- Almamaterku

## ABSTRAK

Diterapkannya aplikasi M-Paspor diharapkan memberikan peningkatan di pelayanan publik menjadi salah satu inovasi untuk mencukupi kebutuhan masyarakat didukung oleh teknologi informasi namun terdapat masalah yang menjadi penghambat dalam penerapannya seperti banyak masyarakat tidak mengetahui aplikasi M-Paspor dan kerap terjadi gangguan jaringan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi M-Paspor serta faktor penghambat aplikasi M-Paspor. Penelitian ini menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yang memiliki lima dimensi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi serta dianalisis menggunakan aplikasi ATLAS.ti. Hasil penelitian dari penerapan aplikasi M-Paspor sudah diterapkan dengan baik, namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi M-Paspor ini diakibatkan oleh sosialisasi yang kurang menggapai seluruh jaringan masyarakat, pada dimensi *relative advantages* memiliki nilai kebaruan yang menguntungkan, pada dimensi *compatibility* memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantikan dan menyesuaikan kebutuhan yang ada, pada dimensi *complexity* terkesan lebih sulit karena terdapat fitur dan proses tambahan, pada dimensi *trainability* aplikasi M-Paspor sudah pernah diuji dengan hasil yang baik sebelum diterapkan dan pada dimensi *observability* mudah untuk diamati dan dikomunikasikan karena aplikasi M-Paspor diciptakan jelas, singkat dan padat.

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

**Pembimbing**



**Annada Nasyaya, S.IP.,M.SI**

**NIP. 198809062019032016**

**Palembang, Maret 2023**

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr.M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**

**NIP. 196911101994011001**

## ABSTRACT

*The implementation of the M-Paspor application is expected to provide improvements in public services to become one of the innovations to meet the needs of the community supported by information technology, but there are problems that become obstacles in its application, such as many people who do not know about the M-Passport application and network interruptions often occur. This study aims to find out how the application of the M-Passport application is implemented and the inhibiting factors for the application of the M-Passport. This study uses the innovation theory put forward by Everett M. Rogers which has five dimensions. This study uses descriptive qualitative methods and data collection techniques of interviews, documentation, and observation and analyzed using the ATLAS.ti application. The results of the research from the application of the M-Passport application have been well implemented, but there are still people who do not know about the M-Passport application due to socialization that does not reach the entire community network, on the relative advantages dimension it has a value advantageous novelty, on the compatibility dimension it is compatible with the innovation being replaced and adapts to existing needs, on the complexity dimension it seems more difficult because there are additional features and processes, on the trainability dimension the M-Paspor application has been tested with good results before being implemented and on observability dimensions are easy to observe and communicate because the M-Passport application is made clear, concise and solid.*

**Keywords : Public Service Innovation, E-Government, M-Paspor**

**Advisor**



**Annada Nasyaya, S.IP.,M.SI**

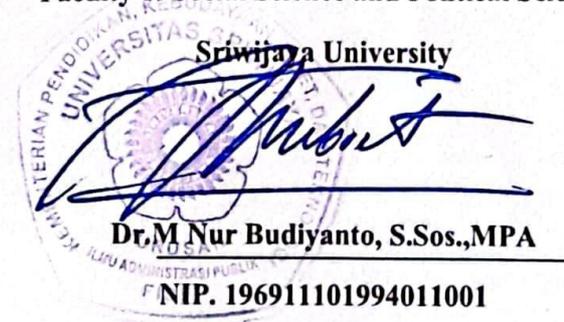
**NIP. 198809062019032016**

**Palembang, March 2023**

**Chair of the Department of Public Administration**

**Faculty of Social Science and Political Science**

**Sriwijaya University**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**

**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG”.

Skripsi ini merupakan salah syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik. Selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh, penyusunan skripsi ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan magang ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua, Yunus Pakpahan dan Kris Haryani yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta motivasi dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Unsri
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan FISIP Unsri.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri
5. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Annada Nasyaya, S.IP., M.SI sebagai Dosen Pembimbing Skripsi
7. Bapak Mohammad Ridwan, S.Si., M.Si sebagai Kepala Kantor Imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.
8. Bapak Adep Yoenoos, S.T., M.H. sebagai Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

9. Ibu Nidya Wijayanti, S.H. sebagai Kepala Subseksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.
10. Teman-teman seperjuanganku, Abi, Rehan, Yoga, Alam, Irvan, Wayan, dan Fahri semoga kita semua menjadi orang yang sukses.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmatnya untuk kita semua.

Palembang,      Maret 2023

Muhammad Prawira Pakpahan

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Prawira Pakpahan

NIM : 07011281924060

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Indralaya, Maret 2023



Muhammad Prawira Pakpahan

NIM. 07011281924060

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Pelayanan Publik .....	12
2.2. Inovasi .....	16
2.3. E-Government .....	18
2.4. Aplikasi .....	19
2.5. Aplikasi M-Paspor .....	19
2.6. Penelitian Terdahulu .....	21
2.7. Kerangka Berpikir .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	30

3.1. Jenis Penelitian .....	30
3.2. Definisi Konsep .....	31
3.3. Fokus Penelitian.....	32
3.4. Sumber Data .....	33
3.5. Informan Penelitian.....	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	40
4.2. Deskripsi Responden/Informan Penelitian.....	48
4.3. Hasil Penelitian Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantori Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	51
4.4. Hambatan dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantori Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	79
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Tabel Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1: Tabel Fokus Penelitian .....	32
Tabel 3.2: Tabel <i>Key Informan</i> .....	34
Tabel 4.1: Identitas Responden/Informan Penelitian Menurut Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2: Identitas Responden/Informan Penelitian Menurut Usia .....	50
Tabel 4.3: Identitas Responden/Informan Penelitian Menurut Tingkat Pendidikan ...	51
Tabel 4.4: Tabel Matrix Hasil Penelitian .....	82
Tabel 4.5: Tabel Matrix Hasil Penelitian Hambatan dalam Aplikasi M-Paspor .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Logo Aplikasi M-Paspor .....	7
Gambar 1.2: Cuitan Soleh Solihun Mengenai Aplikasi M-Paspor .....	9
Gambar 1.3: Komentar Masyarakat Mengenai Aplikasi M-Paspor di <i>Play Store</i> .....	10
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian .....	29
Gambar 3.1: Komponen Analisis Data: Model Interaktif .....	39
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	47
Gambar 4.2: Halaman Upload Berkas di Aplikasi M-Paspor .....	57
Gambar 4.3: Halaman <i>Reschedule</i> (Penjadwalan Ulang) di Aplikasi M-Paspor .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Selaku pengemban amanah rakyat, pemerintah dan badan legislatif haruslah memiliki tanggung jawab yang penuh kepada rakyat Indonesia untuk kemakmuran dan kesejahteraannya. Maka dari itu dalam rangka untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah haruslah membuat berbagai macam kebijakan-kebijakan dengan berbagai programnya. Oleh karena itu pemerintah sebagai pengemban amanah rakyat jika belum dapat memenuhi kebutuhan dasar akan rakyatnya, maka akan terjadi awal mula dari kehancuran melalui kegelisahan sosial dan ketidakstabilan politik. Sehingga, untuk mampu memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya pemerintah terus membuat inovasi-inovasi terbaru agar masyarakat hidup sejahtera.

Pemerintah Indonesia akan terus memberikan yang terbaik bagi rakyatnya. Dengan kekuasaan konstitusional, pemerintah memiliki hak mengawasi dan untuk mengatur masyarakat. Negara berkewajiban bertindak sebagai pelayan dan pengatur warga negaranya sehingga mereka dapat melindungi rakyatnya. Untuk memenuhi hal tersebut, pemerintah memberikan regulasi, perkembangan dan pelayanan dari berbagai sektor.

Pelayanan publik ialah semua pelayanan, termasuk berupa barang publik dan juga pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dan juga untuk penegakan hukum dan aturan. Pelayanan publik yang prima adalah metrik dimana digunakannya untuk acuan diselenggarakannya layanan untuk melihat kualitas komitmen memberikan layanan cepat, berkualitas, sederhana, terukur dan terjangkau kepada masyarakat. Suatu lembaga dan instansi pemerintah kualitas pelayanan sudah dianggap baik, jika standar kualitas pelayanan mampu diterapkan oleh pemerintah.

Layanan publik prima selalu diinginkan masyarakat dari aparatur negara, sekalipun persyaratan tersebut terkadang berbeda dengan yang terjadi, karena pelayanan publik yang selama ini terjadi bercirikan oleh faktor-faktor seperti kompleksitas, kelambatan, dan biaya yang mahal. (Mahsyar, 2016). Pelayanan publik dari pemerintah adalah wujud dari pelaksanaan aparatur negara untuk melayani masyarakat. Pelayanan public menurut AG. Subarsono didalam (Dwiyanto & Gunarsi., 2005), merupakan dilaksanakannya rangkaian kegiatan aparatur negara dalam mencukupi kebutuhan dari masyarakat pengguna.

Inovasi pelayanan publik adalah hal yang penting untuk pemerintah untuk melaksanakan desentralisasi. Sebuah inovasi yang juga dapat membantu untuk memberikan pelayanan publik yang baik adalah digunakannya teknologi informasi bagi penyelenggara aparatur negara dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan. E-Government adalah suatu inovasi yang didapat dari dimanfaatkannya teknologi

informasi yang digunakan instansi publik dalam meningkatkan pelayanan. Di Indonesia pelaksanaan E-Government aturannya terdapat di (Telekomunikasi, Media dan Informatika) atau Telematika di Peraturan Presiden No. 6 Tahun 2001. Peraturan ini tentu memiliki fungsi dimana dalam hal ini adalah untuk mendukung pelayanan dengan penggunaan teknologi informasi yang pastinya dalam lingkup pelaksanaan *good governance*. Itu semua didukung oleh Kebijakan dan Strategi Nasional peningkatan E-Government arahan dari Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 yaitu untuk dibentuknya pemerintahan bersih, transparan, serta sanggup menerima tuntutan perubahan secara optimal.

Terciptanya jaringan komunikasi yang baik antara publik, pemerintah, dan swasta dalam rangka untuk memfasilitasi ruang dialog, layanan, dan juga transaksi adalah tujuan E-Government. Selain itu, E-Government juga memiliki tujuan lainnya yaitu agar memudahkan layanan publik dari otoritas diakses oleh warga, meminimalkan keluhan serta diharapkan untuk dapat memberikan kualitas layanan yang dapat menguntungkan semua warga.

Inovasi sektor publik berbasis aplikasi ataupun juga E-Government sudah diterapkan hampir di seluruh aspek di organisasi sector publik di penjuru dunia. Artinya dalam hal ini menunjukkan bahwa penggunaan E-government di inovasi sektor publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sulit untuk dihindari akibat dari majunya teknologi canggih pada saat ini.

Hal tersebut dapat kita dilihat dari penelitian oleh De Vries, HA, Tummers, LG, dan Bekkers mengatakan “Di sini argumennya adalah bahwa TIK telah menjadi mana-mana di sektor publik akhir-akhir ini dan sulit untuk memikirkan masalah publik atau layanan pemerintah yang tidak terlibat TIK dalam beberapa cara yang substansial (yakni, banyak inovasi, seperti layanan online untuk warga negara digerakkan oleh teknologi). Penggunaan teknologi yang luas ini, baik dalam proses implementasinya dan jasa, menjadikannya komponen penting dalam proses inovasi” (De Vries et al., 2018).

Banyak negara berkembang telah menerapkan aplikasi E-Government untuk menyampaikan layanan dan informasi kepada warganya melalui Internet. Seiring bertambahnya populasi, beberapa negara berkembang mencoba memfasilitasi situs web yang canggih dengan menyediakan banyak fitur untuk bekerja dengan cara yang lebih baik untuk membantu warga negara, pemerintah lain, bisnis, dan pengunjung web lainnya (Ali & Anwar, 2021). Itulah mengapa penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi ini.

“Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan lintas batas, kerja sama luar negeri dan sistem ke imigrasian lainnya” (Artiguna et al., 2014).

Masyarakat akan terus menginginkan pelayanan yang prima dari lembaga bertanggung jawab, namun seringkali tidak terdengar. Dalam prakteknya, pengelolaan pelayanan publik yang ada seringkali rumit, memakan waktu, juga melelahkan serta mahal. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat tersebut menjadi 'penyedia' daripada penerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan reformasi fundamental sistem kepegawaian yang mengembalikan “pelayan” dan “dilayani” pada makna aslinya.

Widyastuti dalam Nurmalasyiah (2016) mengatakan “Kementrian Hukum dan HAM RI menaungi bagian keimigrasian di Indonesia”. Yasonna H. Laoly sebagai Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia mengatakan pelayanan publik akan terus ditingkatkan dengan selalu berupaya berinovasi meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat akan kemudahan dan kecepatan, cepat, aman dan nyaman. Meningkatnya kecepatan pelayanan publik didukung dengan hadirnya teknologi informasi kompleks. Pemerintah sebagai pengemban amanah rakyat perlu menggunakan kemajuan canggihnya teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan dan mendukung puasanya warga negara terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan majunya teknologi informasi saat ini pemerintah akan terus berupaya untuk selalu meningkatkan nilai tambah pada dalam pelayanan publik.

Sesuai dengan berita yang dikutip dari REPUBLIKA.co.id berjudul Pembuatan Paspor di Imigrasi Palembang Meningkat 100 Persen, diakses pada tanggal 24 Oktober 2022, Adep Yoenoos sebagai Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Palembang menuturkan "Berdasarkan data pada Februari 2022

permohonan pembuatan paspor tercatat 1.091 orang kemudian Maret meningkat menjadi 2.102 orang,". Dilihat dari berita tersebut, inovasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat seperti kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan memang benar bahwa hal-hal tersebut itu sangat diperlukan salah satunya oleh akibat dari meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di seluruh Indonesia dalam UU Nomor. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian adalah ditingkatkannya daripada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik untuk masyarakat Indonesia dan juga warga asing. Namun sekarang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sudah resmi *ditakedown* dari *PlayStore* dikarenakan sudah adanya aplikasi yang baru bernama M-Paspor.

Sebagai pengganti aplikasi yang lama, aplikasi tersebut dapat digunakan oleh warga negara untuk pengurusan serta permohonan pembuatan paspor baru dan paspor pengganti dengan cara daring kepada kantor keimigrasian. Diterapkannya aplikasi M-Paspor sebagai digantinya aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sehingga membuat layanan lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu.

Aplikasi M-Paspor mempunyai kelebihan daripada APAPO, karena di dalam penerapannya, masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor bukan hanya bisa mengambil nomor antrian pelayanan paspor namun masyarakat juga bisa untuk

langsung melengkapi biodata dan mengunggah dokumen yang diperlukan. Maka dari itu masyarakat tidak lagi diminta untuk membawa fotokopi berkas persyaratan jika ingin membuat atau mengurus paspor ke Kantor Imigrasi. Setelah mendaftar di aplikasi M-Paspor masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor cukup datang dengan membawa berkas asli persyaratan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang bertugas menjalankan sejumlah fungsi dan tugas keimigrasian di Kota Palembang, khususnya dalam pelaksanaan aplikasi M-Paspor. Oleh sebab itu, peran departemen imigrasi sangat penting contohnya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang kepada warga negara terkait dengan aplikasi pembuatan dan pengurusan dokumen perjalanan khususnya paspor untuk menyajikan layanan berkualitas serta prima.

Gambar 1.1: Logo Aplikasi M-Paspor



Sumber: Internet <https://bit.ly/3w6Ennc>

Diterapkannya Aplikasi M-Paspor ini diharapkan bisa memberikan peningkatan di ruang lingkup pelayanan publik menjadi salah satu inovasi untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk mengakselerasi layanan publik yang didukung oleh teknologi informasi yang kompleks untuk membuat aplikasi ini bekerja secara efisien.

Saat ini jika masyarakat ingin melakukan permohonan pembuatan atau pengurusan paspor baru, pemohon diwajibkan untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi terlebih dahulu. Namun ketika diterapkannya Aplikasi M-Paspor ini terdapat adanya beberapa hambatan dalam pengimplementasian dari Aplikasi M-Paspor tersebut.

Melihat dari pengamatan dilapangan, banyak ditemukan masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor tidak mengetahui tentang Aplikasi M-Paspor ataupun prosedur dan cara penggunaan Aplikasi M-Paspor tersebut walaupun sebenarnya pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sudah mensosialisaikan mengenai aplikasi tersebut serta mengenai prosedurnya melalui media sosial yang dimiliki yaitu melalui akun media sosial kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Dapat dilihat dari banyak masyarakat yang kebingungan pada saat melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi tersebut walaupun sudah terdapat pegawai dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang membantu.

Selain itu, berdasarkan pengamatan di lapangan masih ditemukannya pelayanan yang bertele-tele seperti masih terdapat adanya pengisian formulir secara langsung dan juga masyarakat yang ingin melakukan permohonan pengurusan dan pembuatan paspor baru tetap diwajibkan untuk membawa *fotocopy* berkas asli seperti *fotocopy* KTP dan paspor lama jika ada walaupun sudah mendaftar dan juga sudah mengumpulkan berkas secara *online* di aplikasi M-Paspor. Salah satu publik figur yang bernama Soleh Solihun juga pernah membahas tentang masalah ini di salah satu akun media sosialnya yaitu twitter. Beliau mengatakan bahwa dalam pengurusan perpanjangan paspor walaupun sudah mengunggah berkas secara online, kita tetap harus membawa *fotocopy*an dari berkas yang kita unggah tersebut.

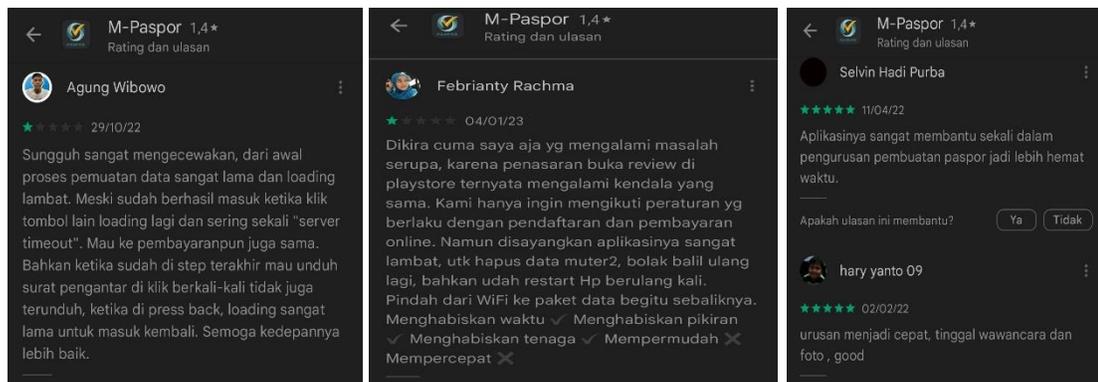
Gambar 1.2: Cuitan Soleh Solihun Mengenai Aplikasi M-Paspor



Sumber: Internet Twitter <https://bit.ly/3ZvosMC>

Berikut ini komentar masyarakat mengenai aplikasi M-Paspor di *Play Store* dimana terdapat masyarakat yang berkomentar negatif dan juga masyarakat yang berkomentar positif mengenai aplikasi M-Paspor ini.

Gambar 1.3: Komentar Masyarakat Mengenai Aplikasi M-Paspor di *Play Store*



*Sumber: Internet Play Store*

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis menemukan bahwa pihak pemerintah melihat dan merespon kebutuhan masyarakat dengan inovasi untuk pelayanan publik. Oleh sebab itulah, penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul **“Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, di tetapkan pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?
2. Apakah ditemukannya penghambat dalam penerapan aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang
2. Mengetahui tentang adanya hambatan dalam penerapan aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Palembang

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Diharapkan agar memiliki manfaat yang berguna untuk kedepannya dimana manfaat tersebut dibagi menjadi tiga manfaat yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk melengkapi dan mengembangkan serta mampu menambah ilmu dan gagasan serta mampu menerapkan teori yang dipelajari di bangku kuliah.

#### **2. Manfaat Praktis**

Untuk memberikan tambahan manfaat serta wawasan bagi pemerintah kota Palembang juga menjadi dokumen informasi masyarakat untuk mengenal inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang berbasis aplikasi M-Paspor.

#### **3. Manfaat Akademik**

Manfaat bagi bidang akademik adalah diharapkan dapat menjadi dokumen kesusastraan, membantu perkembangan ilmu pengetahuan serta menyumbangkan pemikiran dalam bidang sosial, khususnya bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. inovasi dalam utilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Artiguna, P. P., Sugito, S., & Hoyyi, A. (2014). Analisis Sistem Antrian Pada Layanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. *Jurnal Gaussian*, 3(4), 801–810.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative research for education: An Introduction to theories and methods, 5th ed.* Allyn & Bacon.
- Creswell, J. W. (2014). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed.* Pustaka Belajar.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset.* Pustaka Belajar.
- De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). The diffusion and adoption of public sector innovations: A meta-synthesis of the literature. *Perspectives on Public Management and Governance*, 1(3), 159–176.
- Dwiyanto, A. I., & Gunarsi., T. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* UGM Press.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik.* PT Bumi Aksara.
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2022). EFEKTIVITAS APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 10(1), 16–24.
- Hartono, J. (1998). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi (Edisi Pert).* BPFE UGM.
- Hasjimzum, Y. (2014). Model demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi otonomi daerah dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat pasca reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(3), 445–457.
- Hisbani, N. A. (2015). *PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL.* Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Indrajit, R. E. (2002). *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi eGovernment.* Erlangga.

- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *E-Government in action. Yogyakarta: Andi Offset, 264.*
- Irmadhani, I. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia, 1(3).*
- Karimah, A., & Anggreni, D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU) di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *PROSIDING, 51.*
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika, 245–260.*
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika, 199–214.*
- Kriyantono, R. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi.* Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik.* Pembaruan.
- Mahsyar, A. (2016). Model Partnership Governance Dalam Penerapan Community Development. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Indonesia Menuju SDGs, 250.*
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 3(3), 215–226.*
- Melinda, M., & Syamsurizaldi, M. I. K. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kota Padang Panjang: Universitas Andalas.*
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1(1), 71–84.*
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik.* Gramedia Pustaka Utama.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation, 1(6), 206–213.*

- Nurmalasyiah, N. (2016). Teknologi Informasi Percepatan Pelayanan Publik Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 195–197.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1–19.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 7(3), 272–290.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28–39.
- Raminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Belajar.
- Raztiani, R. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 2(1), 22–32.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: modifications of a model for telecommunications. *Die Diffusion von Innovationen in Der Telekommunikation*, 25–38.
- Sarkosi, E. (2019). Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 14(1), 84–94.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *KINERJA*, 18(4), 590–598.
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151–164.
- Sinambela, L. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Spradley, B. W. (1980). Managing change creatively. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 10(5), 32–36.

- Subarsono, A. G. (2005). *Public policy analysis*. Yogyakarta: Student Library.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunandar, U. (2018). Pengaruh karakteristik kepemimpinan dan inovasi produklayanan kesehatan terhadap kinerja perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing padarumah sakit awal brok pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 8(2).
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.

#### **WEB INTERNET :**

REPUBLIKA.co.id. 22 April 2022. Pembuatan Paspor di Imigrasi Palembang Meningkatkan 100 Persen. Diakses pada 24 Oktober 2022, dari <https://www.republika.co.id/berita/r9wfd2484/pembuatan-paspor-di-imigrasi-palembang-meningkat-100-persen>

Website resmi KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG. Diakses pada 24 Oktober 2022, dari <https://kanimpalembang.kemerkumham.go.id/>

Website resmi KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SINGKAWANG. Aplikasi M-Paspor. Diakses pada 24 Oktober 2022, dari <https://kanimsingkawang.kemerkumham.go.id/pelayanan-paspor/>

Website resmi KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI BATAM. 07 Februari 2022. Tata Cara Penggunaan M-paspor. Diakses pada 24 Oktober 2022, dari <https://kanibatam.kemerkumham.go.id/page/tata-cara-penggunaan-mpaspor>

#### **PERATURAN PERUNDANGAN:**

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan teknologi

UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab khusus mengenai inovasi daerah

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014