

**EFEKTIVITAS PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI
M-PASPOR PADA IMIGRASI KELAS I TPI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
SARWATUL HUSNA
210802051**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2024 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sarwatul Husna
NIM : 210802051
Program Studi : Ilmu Adminitrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Sigli, 14 Februari 2004
Alamat : Pondok Baru, Kec Banda , Kab. Bener Meriah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skrispsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri katya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini , maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 29 Januari 2025

Yang menyatakan



SARWATUL HUSNA
NIM. 210802051

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
EFEKTIVITAS PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M-PASPOR PADA
IMIGRASI KELAS I TPI KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Ar-Raniry Banda (UIN) Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

SARWATUL HUSNA

210802051

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Muazzinah., B. Sc., MPA

NIP. 198411252019032012

Pembimbing II,



Dr. Taufik., S.Sos., M. Si

NIP. 198905182023211032

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**EFEKTIVITAS PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI
M-PASPOR PADA IMIGRASI KELAS I TPI KOTA BANDA ACEH
SKRIPSI**

Telah diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, **31 Januari 2025 M**

1 Syaban 1446 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris



Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP.198411252019032012

Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIP.198905182023211032

Penguji I

Penguji II



Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIP.197911172023212012

Mardani Malemi, S.Fil.I., M.A.P.
NIP.198105052011011004

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Uin-Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP.197403271999031005

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan utama di era modern. Penerbitan paspor sebagai layanan penting dari Kantor Imigrasi sering terkendala antrean panjang dan proses manual yang rumit. Kehadiran aplikasi M-Paspor bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan proses pembuatan paspor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi M-Paspor dalam mempermudah layanan pembuatan paspor dan mengidentifikasi tantangan penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Banda Aceh. Analisis dilakukan terhadap aspek pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor cukup efektif dengan keunggulan berupa kemudahan akses, percepatan proses, dan efisiensi waktu. Namun, ditemukan kendala berupa gangguan teknis, kurangnya pemahaman Masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor, dan menu aplikasi yang kurang ramah pengguna. Sebagian besar pengguna menyatakan puas terhadap aplikasi M-Paspor, tetapi mengharapkan fitur tambahan seperti live chat dan fleksibilitas jadwal ulang dalam pembuatan paspor. Kesimpulannya, aplikasi M-Paspor memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Meski demikian, diperlukan pengembangan sistem, peningkatan sosialisasi kepada Masyarakat untuk aplikasi M-Paspor, dan evaluasi efektivitas aplikasi M-Paspor untuk memastikan keberlanjutan manfaat aplikasi ini bagi masyarakat dan pemerintah.

Kata kunci: *M-Paspor, pelayanan publik, paspor, transformasi digital, keimigrasian.*



KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah Swt, karena berkat karunia-Nya Peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi Paspor Pada Imigrasi Kelas I TPI Kota Banda Aceh” ini tepat pada waktunya. Shalawat beriring salam mari kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad Saw. yang telah menjadi suri tauladan bagi makhluk seluruh alam. Skripsi ini adalah hasil dari penelitian dan merupakan syarat untuk menyelesaikan dan memperoleh nilai mata kuliah Skripsi.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Akan tetapi, peneliti berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk penulisan skripsi ini. Proses penyusunan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak kepada peneliti baik dalam bentuk saran-saran, motivasi, maupun dalam penyiapan data-data yang diperlukan. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, M.PA., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LL.M., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas

Islam Negeri Ar-Raniry

5. Eka Januar, M.Soc.Sc selaku penasehat akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penelitian dalam penyelesaian skripsi penelitian.
6. Muazzinah.,B.Sc.,M.PA pembimbing I skripsi yang memberikan masukan luar biasa dan tempat diskusi akan semua persoalan yang dihadapi dalam menulis skripsi ini.
7. Dr. Taufik, S.Sos.,M.Si pembimbing II skripsi yang memberikan masukan luar biasa dan tempat diskusi akan semua persoalan yang dihadapi dalam menulis skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan membimbing selama proses perkuliahan.
9. Kepada kedua orang tua, Ayahanda Abd Ghani serta kepada Ibunda Yusni yang selalu mendoakan, mendukung, serta menyemangati sampai saat ini.
10. Kepada Sahabat seperjuangan Khalil Gibran & Fauzul Atqia yang telah membantu dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
11. Kepada Sahabat yang selalu menemani saya Miftahur Rahmi dan Nurul Fadhillah yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
12. Kepada seluruh teman-teman Mahasiswa Administrasi Negara Angkatan 2021 yang berjuang bersama untuk meraih gelar sarjana.

Banda Aceh, 29 Januari 2025

SARWATUL HUSNA
NIM. 210802051

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
1.6. Penjelasan Istilah.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pelayanan Publik	13
2.2.2 E-Government	14
2.2.3 Pengertian Efektivitas	16
2.2.4 Teori Sutrisno.....	17

2.3. Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	20
3.2. Fokus Penelitian	20
3.3. Lokasi Penelitian	21
3.4. Jenis dan Sumber Data	22
3.4.1 Data Primer	22
3.4.2 Data Sekunder.....	22
3.5. Informan Penelitian	23
3.6. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6.1 Observasi.....	24
3.6.2 Wawancara.....	25
3.6.3 Dokumentasi	25
3.7. Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1 Reduksi Data.....	26
3.7.2 Penyajian Data	26
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	26
3.8. Teknik Uji Keabsahan Data	27
3.8.1 Uji Kredibilitas.....	27
3.8.2 Uji Dependabilitas	28
3.8.3 Uji Konfirmabilitas	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

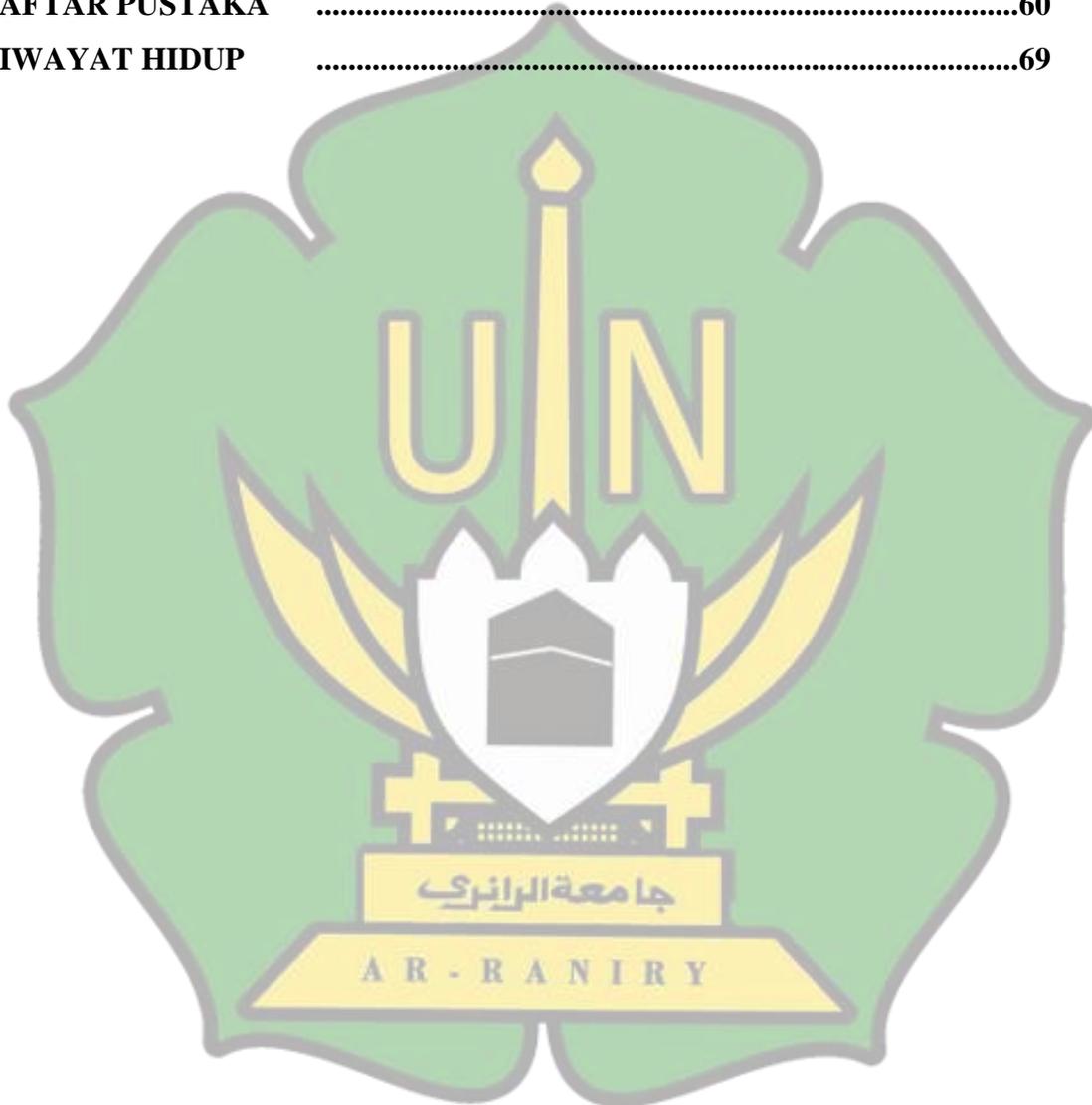
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	30
4.1.1 Imigrasi kelas I TPI Kota Banda Aceh.....	30
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Banda Aceh.....	31
4.1.3 Visi ,Misi Dan Motto Kantor Imigrasi Banda Aceh.....	33
4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Imigrasi Banda Aceh.....	34
4.2 Hasil Penelitian dan pembahasan	35
4.2.1 Efektifitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pembuatan Paspor.....	35

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan57
5.2 Saran59

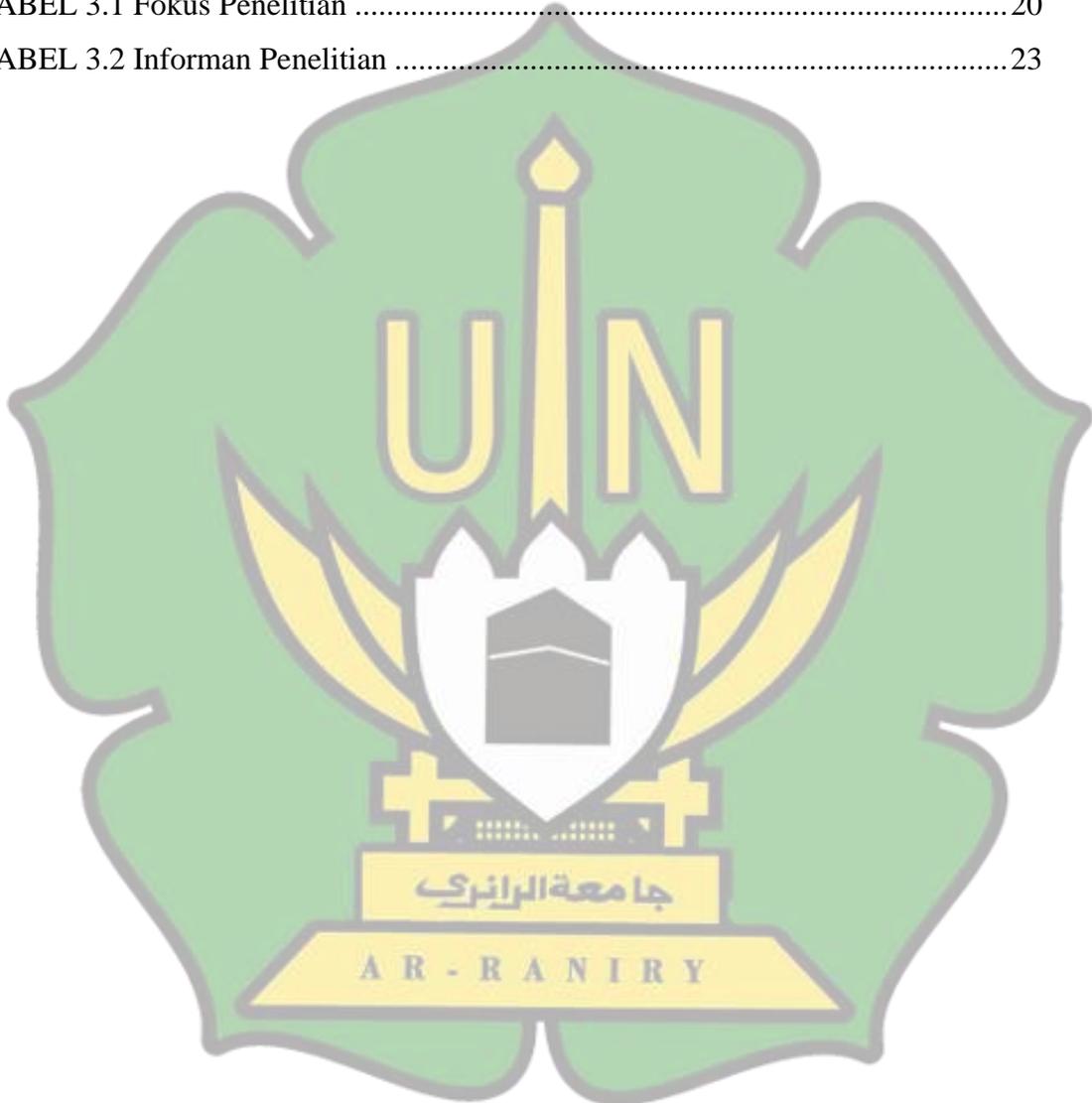
DAFTAR PUSTAKA60

RIWAYAT HIDUP69



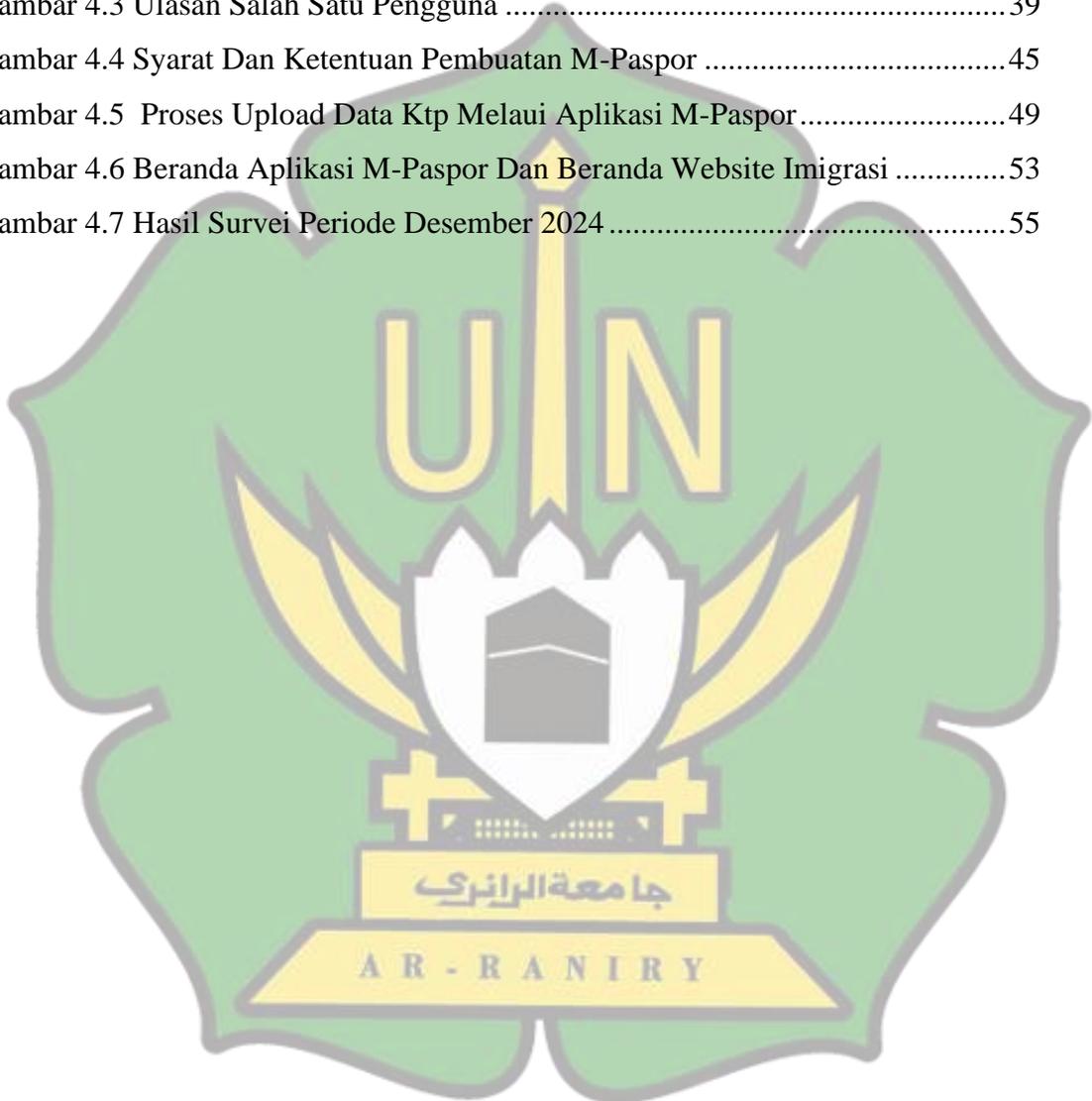
DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Daftar Harga Pembuatan Paspor 2024.....	4
TABEL 2.1 Kerangka Pemikiran	19
TABEL 3.1 Fokus Penelitian	20
TABEL 3.2 Informan Penelitian	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kota Banda Aceh	31
Gambar 4.2 Pendaftaran Pembuatan Paspor	35
Gambar 4.3 Ulasan Salah Satu Pengguna	39
Gambar 4.4 Syarat Dan Ketentuan Pembuatan M-Paspor	45
Gambar 4.5 Proses Upload Data Ktp Melalui Aplikasi M-Paspor	49
Gambar 4.6 Beranda Aplikasi M-Paspor Dan Beranda Website Imigrasi	53
Gambar 4.7 Hasil Survei Periode Desember 2024	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendaftaran M- Paspor.....	62
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	63
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital merupakan suatu pembaharuan dari sistem sebelumnya berdasarkan pengaturan dan program, yang melibatkan intervensi manusia secara langsung menjadi suatu sistem yang berjalan secara otomatis menggunakan teknologi digital, agar lebih mudah untuk di distribusikan sehingga lebih efisien dan produktif. Transformasi adalah sebuah proses perubahan secara berangsur-angsur sehingga sampai pada tahap *ultimate*, perubahan dilakukan dengan cara menilai sejauh mana perkembangan sistem sebelumnya mempengaruhi kualitas dari sistem tersebut. Transformasi digital sangat mempengaruhi peningkatan suatu pelayanan. Saat ini segalanya serba digital bahkan sudah bergantung pada teknologi internet, hal ini yang mendorong terjadinya transformasi digital¹.

Penerbitan paspor ialah salah satu pelayanan publik berarti yang diberikan oleh kantor imigrasi, tetapi masih ada hambatan semacam antrean panjang serta prosedur yang rumit. Oleh sebab itu, penting dilakukannya kenaikan mutu serta efisiensi pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan teknologi berbasis *website* atau Aplikasi². Hal ini menyatakan bahwa paspor adalah hal penting yang berperan sebagai bukti identitas warga Indonesia saat berada di luar negeri. Pihak yang bertugas untuk memberikan pelayanan pembuatan paspor yakni Kantor Imigrasi.

¹ Lili Suryani et al., "Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik," *Jurnal Niara* 16, no. 3 (2024): 459–66.

² Lili Suryani et al.

Pelayanan pembuatan paspor telah melewati beberapa kali perubahan. Pelayanan paspor pertama kali dilakukan secara manual, pelayanan hanya berdasarkan batasan waktu yang mana pemohon bisa menerima layanan apabila mengumpulkan permohonan sebelum jam 12 siang. Apabila pemohon terlambat dari waktu yang ditentukan tersebut, maka tidak akan mendapatkan pelayanan dan harus mengantre di hari berikutnya. Hal tersebut menyebabkan masyarakat banyak yang rela mengantre dari pagi di kantor imigrasi hanya untuk mendapatkan pelayanan di hari itu³.

Berdasarkan berita yang dilansir dari Kompas.tv pada 23 Desember 2022 data yang diperoleh Jumlah layanan paspor bagi warga negara Indonesia di kantor imigrasi Kota Banda Aceh hingga 20 Desember 2022, mencapai 26.175 paspor. Dari jumlah tersebut permohonan paspor secara manual berjumlah 24.179 paspor, dan layanan paspor elektronik sebanyak 1996 paspor. Sepanjang tahun 2022, imigrasi Banda Aceh juga telah menolak permohonan paspor sebanyak 99 paspor, di antaranya diduga dilakukan oleh pencari kerja luar negeri secara non prosedural dan tidak melengkapi berkas permohonan⁴. Dengan jumlah pemohon paspor manual yang banyak menyebabkan antrean panjang di Imigrasi Kota Banda Aceh, hal ini tentunya tidak memberikan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan itu sendiri.

Salah satu komponen yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah adalah pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berkualitas. Pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi tolak ukur kinerja

³ Annisa Prameswari, "Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung Tahun 2022," 2023, hlm 62.

⁴ Kompas TV, Sepanjang 2022 Imigrasi Banda Aceh Sudah Terbitkan 26 Ribu Lebih Paspor (2022). Diakses pada artikel : [Sepanjang 2022 Imigrasi Banda Aceh Sudah Terbitkan 26 Ribu Lebih Paspor \(kompas.tv\)](https://www.kompas.com/tv/read/2022/12/23/sepanjang-2022-imigrasi-banda-aceh-sudah-terbitkan-26-ribu-lebih-paspor.html)

lembaga pemerintah, tetapi juga mencerminkan kualitas hidup masyarakat⁵. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar, efektif, dan berkualitas.

Dilihat dari permasalahan yang ada, pelayanan pembuatan paspor secara manual memberikan kesan negatif pada proses pelaksanaan birokrasi di instansi pemerintahan. Birokrasi yang tidak efektif dan efisien terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu permasalahan yang dianggap serius bagi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan dan jasa publik, di mana hal ini dianggap kegagalan suatu instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang responsif⁶.

Kemajuan teknologi yang pesat kini memungkinkan aktivitas komunikasi dan informasi tanpa batasan ruang dan waktu. Setiap orang dapat berkomunikasi dan mengakses informasi secara luas. Di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik menjadi prioritas, termasuk dalam pembuatan paspor manual menuju paspor digital melalui aplikasi M-Paspor. Paspor sangat penting sebagai identitas resmi warga negara Indonesia saat berada di luar negeri, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian⁷. Dengan adanya transformasi digital kini informasi mengenai biaya pembuatan paspor dapat diakses secara online pada situs web resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.

⁵ Ghifa Deliano Akabar and Aldri Frinaldi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam," *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies* 2, no. 1 (2023): 34–41, <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.61>.

⁶ Hermanto Rohman Selfi Budi, Irba Syaifana, "Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember," *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 7, no. 1 (2023): 15–30, <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/5464>.

⁷ FITRI, "Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Pinang" 5 (2023): 1–14.

Tabel 1.1 Daftar Harga Pembuatan Paspor 2024

NO	PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF
1	Paspor Biasa 48 Halaman	Buku	Rp 350.000,-
2	Paspor Biasa Elektronik 48 Halaman	Buku	Rp 650.000,-
3	Layanan Percepatan Paspor selesai pada hari yang sama	Permohonan	Rp 1.000.000,-
4	Biaya beban Penggantian Paspor 48 Halaman karena hilang	Permohonan	Rp 1.000.000,-
5	Biaya Beban Penggantian paspor 48 Halaman karena Rusak	Permohonan	Rp 500.000,-
6	SPLP untuk WNI	Buku	Rp 100.000,-
7	SPLP untuk Orang Asing	Buku	Rp 150.000,-

Sumber: www.direktorat.go.id

Pada 27 Januari 2022 diluncurkan Aplikasi M-Paspor sebagai bentuk transformasi digital dan upaya peningkatan pelayanan keimigrasian, khususnya dalam pelayanan permohonan paspor dari sebelumnya manual kini menggunakan Aplikasi M-Paspor. Dengan adanya M-Paspor ini diharapkan dapat memberikan dampak terhadap peningkatan pelayanan yang efisien dan efektif. Selain itu dengan adanya M-Paspor masyarakat bisa mendaftar antrean paspor lewat *online* sehingga tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi. Pelayanan antrean Online ini mendapat respons positif dari masyarakat yang sudah merasakannya. Namun aplikasi ini masih ditemui masalah yakni mengenai server, beberapa pengguna aplikasi mengeluhkan server yang tidak stabil, kuota terbatas dan juga gangguan ketika pengambilan data⁸.

⁸ Lili Suryani et al., "Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik."

Berdasarkan Berita yang dirilis oleh serambinews.com pada 5 Juli 2024 hasil wawancara jurnalis serambi dengan seorang warga yang sedang melakukan proses pembuatan paspor mengeluhkan layanan Imigrasi Kota Banda Aceh terhadap Aplikasi M-Paspor yang hanya memiliki antrean kuota terbatas setiap bulannya. Sebagian dari masyarakat dengan ekonomi kelas atas memilih membuat paspor dengan layanan ekspres atau sering dikenal dengan sebutan “paspor tembak” dengan harga di atas 1 juta dibandingkan dengan harga paspor biasa 350 ribu. Hal ini membuat adanya kesenjangan pelayanan di kalangan masyarakat, perbedaan ini sangat terlihat ketika ramainya antrean paspor manual dengan biaya 350.000,00 namun tidak mendapatkan layanan yang cepat dan maksimal dibandingkan dengan pembuatan “paspor tembak” seharga 1.000.000,00.

Selain mewawancarai pengunjung yang sedang melakukan proses pembuatan paspor, pihak jurnalis serambi juga mewawancarai Staf Bidang Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Banda Aceh. Pihak serambi menanyakan persoalan terkait pembuatan paspor di imigrasi ini, salah satu pertanyaan yang tidak dijawab tentang berapa banyak jumlah antrean paspor yang berhasil dibuat setiap harinya⁹. Sehingga dengan pelayanan yang lambat dan kinerja yang tidak efektif berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan terlebih dengan banyaknya isu miring yang beredar sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **Efektivitas Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Imigrasi Kelas 1 TPI di Kota Banda Aceh**. Dengan memahami latar belakang permasalahan ini, pihak

⁹ Said Kamaruzzaman, Sistem Masih Error, Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Banda Aceh belum Optimal (n.d.). https://aceh.tribunnews.com/2024/07/05/sistem-masih-error-pembuatan-paspor-di-kantor-imigrasi-banda-aceh-belum-optimal?lgn_method=google&google_btn=onetap

berwenang di Banda Aceh dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi M-Paspor, sehingga proses pembuatan paspor dapat berjalan lebih lancar dan memenuhi harapan masyarakat.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian di atas terdapat masalah yang dapat diidentifikasi terkait pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor yaitu:

1. Aplikasi M-Paspor memiliki kuota terbatas sehingga masyarakat kesulitan saat melakukan pendaftaran antrean melalui Aplikasi M-Paspor sesuai dengan jadwal yang diinginkan.
2. Aplikasi M-Paspor sering terjadinya eror saat proses penginputan data ke sistem, sehingga pengguna harus berulang kali mengupload berkas.

1.3 Rumusan Masalah

Peneliti dapat mendefinisikan dan membatasi isu-isu yang akan dibahas dalam penelitian ini setelah meninjau konteks yang telah dijelaskan sebelumnya dan memastikan tidak terjadi kesalahpahaman. Isu-isu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi M-Paspor dalam mempermudah proses pembuatan paspor pada Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana tantangan penggunaan aplikasi M-Paspor dalam proses pembuatan paspor pada Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas transformasi digitalisasi pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor
2. Untuk menganalisis apa saja proses-proses yang sesuai prosedur dalam pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor
3. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi selama ini dalam proses pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan beberapa manfaat pada penelitian ini, yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat membuka pemikiran masyarakat Kota Banda Aceh mengenai perkembangan ilmu pengetahuan terkait inovasi layanan dalam transformasi digital pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Penelitian ini juga diharapkan menjadi panduan bagi masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi tersebut. Bagi pemohon layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh, penerapan aplikasi M-Passport sangat menguntungkan. Peningkatan efektivitas prosedur pendaftaran dan pengambilan paspor menjadi salah satu keuntungan yang dibahas dalam penelitian ini. Sebelum aplikasi M-Passport bertransformasi menjadi digital, para pemohon harus menunggu lama karena antrean yang panjang. Dengan melakukan pendaftaran secara online, memberikan data diri, dan mengunggah berkas yang diperlukan, para pemohon dapat memanfaatkan aplikasi M-Passport tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi. Hal ini mempermudah dan mempercepat proses pembuatan paspor, mengurangi waktu yang dibutuhkan, dan meningkatkan kenyamanan pemohon.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor yang dapat meningkatkan aksesibilitas layanan imigrasi. Keunggulan pembuatan paspor secara digital dengan aplikasi M-Passport juga dibahas dalam kajian ini. Kini, para pemohon dapat lebih mudah mendaftar dan memeriksa status permohonan mereka berkat aplikasi M-Passport,

yang menghilangkan batasan waktu dan lokasi. Program ini memungkinkan para pemohon untuk mengakses layanan ini dari mana saja dan kapan saja, yang memudahkan bagi mereka yang memiliki jadwal padat atau mereka yang tinggal jauh dari kantor imigrasi. Selain itu, aplikasi M-Passport memperkecil kemungkinan terjadinya aktivitas penipuan dan biaya ilegal saat mengajukan permohonan paspor¹⁰.

1.6 Penjelasan Istilah

Transformasi digitalisasi pembuatan paspor melalui M-Paspor di Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) di Kota Banda Aceh merupakan sebuah inovasi dalam proses administratif penerbitan dokumen perjalanan yang memanfaatkan teknologi informasi. Dengan aplikasi M-Paspor, pemohon dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran secara *online* melalui platform Aplikasi Mobile yang terhubung dengan sistem administrasi imigrasi. Hal ini memungkinkan pemohon untuk mengurus paspor dengan lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus menghadiri proses manual yang memakan waktu di Imigrasi Kelas 1 TPI.

Penerapan M-Paspor juga berdampak pada efisiensi administrasi di imigrasi Kelas 1 TPI Kota Banda Aceh. Proses yang sebelumnya memerlukan input data manual oleh petugas sekarang dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem komputerisasi yang terintegrasi. Ini mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat waktu pemrosesan permohonan paspor, sehingga mengurangi antrean dan meningkatkan produktivitas. Adopsi M-Paspor juga memiliki implikasi positif terhadap keamanan dokumen dan informasi. Dengan sistem basis data terpusat yang terenkripsi, dokumen-dokumen sensitif

¹⁰ Umiyati, "Inteligencia Emocional En Estudiantes de La Universidad Autónoma de Los Andes" 4, no. 1 (2021): hlm 6.

seperti paspor dan data pribadi pemohon dapat dijamin keamanannya secara maksimal dari risiko manipulasi atau kebocoran informasi.

