

**“IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MANADO”**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh
MOURIN SARA MAMUDI
NIM. 21053147**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Mourin Sara Mamudi, 2025 **“Implementasi Aplikasi M-paspor Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado”**. Di bawah Arief Perdana Kumaat, SE, MM dan Vekky Supit, SE,M,Si

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan digitalisasi layanan publik, termasuk di bidang keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan paspor secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi M-Paspor serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Fokus penelitian diarahkan pada aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses, ketepatan waktu, dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai Kantor Imigrasi serta masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta uji keabsahan data menggunakan kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan proses, transparansi, dan kemudahan akses layanan paspor. Masyarakat merasa lebih puas karena proses lebih sederhana dan efisien dibandingkan dengan metode manual. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan jaringan internet, serta perlunya peningkatan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan sistem digital. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa implementasi aplikasi M-Paspor memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Penelitian ini merekomendasikan agar dilakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, peningkatan pelatihan pegawai, serta perbaikan teknis aplikasi agar lebih stabil dan mudah diakses.

Kata Kunci: Implementasi, M-Paspor, Efektivitas, Pelayanan Publik, Keimigrasian

Mourin Sara Mamudi, 2025 **"Implementation of the M-Passport Application to Improve Service Effectiveness at the Manado Class I Immigration Office."**
Under the supervision of Arief Perdana Kumaat, SE, MM, and Vekky Supit, SE, M,
Si

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged the government to digitize public services, including in the field of immigration. The Directorate General of Immigration launched the M-Paspor application as an innovation to facilitate the public in applying for passports online. This study aims to analyze the implementation of the M-Paspor application and its impact on the effectiveness of services at the Class I TPI Immigration Office in Manado. The research focuses on aspects of service speed, accessibility, timeliness, and public satisfaction. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of immigration office staff and members of the public who used the M-Paspor application. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, as well as data validity testing using the criteria of credibility, transferability, dependability, and confirmability. The results of the study show that the M-Paspor application is able to improve service effectiveness, particularly in terms of processing speed, transparency, and ease of access to passport services. The public felt more satisfied because the process was simpler and more efficient compared to the manual method. However, some obstacles were found, such as the low digital literacy of some users, limited internet connectivity, and the need to improve staff competencies in operating the digital system. The conclusion of this research is that the implementation of the M-Paspor application has made a positive contribution to improving the quality of immigration services at the Class I TPI Immigration Office in Manado. This study recommends more intensive public socialization, enhanced staff training, and technical improvements to the application to make it more stable and user-friendly.

Keywords: Implementation, M-Paspor, Effectiveness, Public Service, Immigration

MOTTO

“ Kamu boleh menangis karena beratnya proses dan pergumulan mu, tapi ingat Tuhan membawa kamu sejauh ini bukan untuk gagal tapi menjadi pemenang”

*“karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”
(Amsal 23:18)*

*“ Dan segala sesuatu yang kamu minta dalam doa, percayalah, kamu akan Menerimannya “
(Matius 21:22)*

Kupersembahkan Karya ini Untuk:

“Dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis dan kepada kedua orang tua, kakak serta keluarga, sahabat, pasangan dan teman-teman serta pihak yang selalu membantu, mendukung, dan mendoakan penulis selama proses menempuh pendidikan sarjana.”

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Mourin Sara Mamudi
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, September 2025

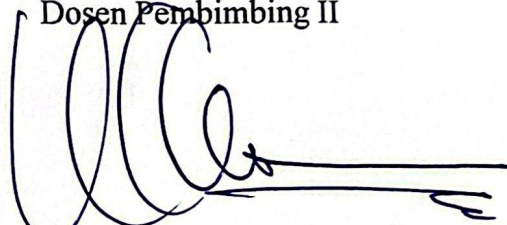
Disetujui,

Dosen Pembimbing I



Arief Perdana Kumaat, SE, MM
NIP :198807142018031001

Dosen Pembimbing II



Vekky Supit, SE, M.Si
NIP:196411141990111002

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE.,M.Si
NIP :197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASSPOR UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
MANADO

Oleh

Mourin Sara Mamudi
NIM. 21053147

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr. M)

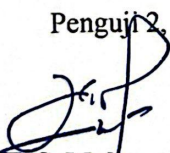
Pada tanggal, September 2025

Ketua/Penguji 1,



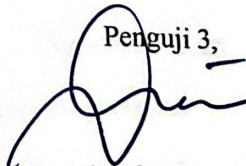
Arief Perdana Kumaat, SE.,MM
NIP. 198807142018031001

Penguji 2,



Jacob T. S. Makapedua, SE.MTDev
NIP. 196501211990031001

Penguji 3,



Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si
NIP. . 19720915 200212 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

NIP. 19/20915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mourin Sara Mamudi
 NIM : 21053147
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi M-Passpor Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,

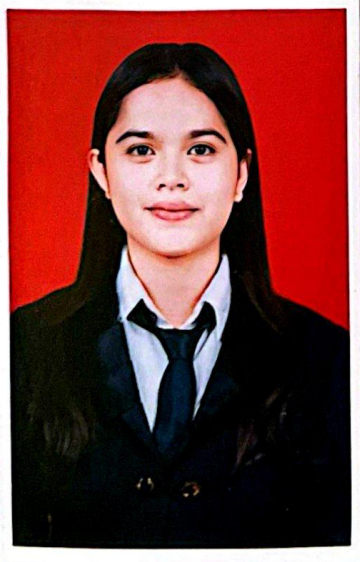


Mourin Sara Mamudi
 NIM. 21053147

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Mourin Sara Mamudi
NIM : 21 053 147
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 22 Oktober 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Bunaken Kepulauan Lingkungan I
Riwayat Pendidikan : SD Negeri I Bunaken (2009-2015)
SMP Negeri 12 Manado (2015-2018)
SMK Negeri 7 Manado (2018-2021)

Orang Tua
Nama Ayah : Modi Mamudi
Nama Ibu : Mari Pontoh
Alamat : Bunaken Kepulauan Lingkungan I



Manado, September 2025
Yang membuat pernyataan



Mourin Sara Mamudi
NIM. 21053147

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Aplikasi M-paspor Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado” ini dapat disusun dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Skripsi ini disusun sebagai langkah awal dalam melaksanakan penelitian untuk menanalisis implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya melalui aplikasi M-paspor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dari sisi akademik maupun praktis, terutama bagi instansi terkait.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA. Sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH, M.Si, Sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvi R. Kalele, SE.M. SI, Sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan Dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf E.G. Mait, ST., MT. Sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet P.T. Makinggung, SE.. M.Si, Sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerjasama, Dan Ketua Panitia TA, Skripsi, dan BP.

6. Diana R.S. Maramis, SE., M.Si, Sebagai Ketua Jurusan Adiministrasi Bisnis.
7. Ariefmanuel Kolondam, SE, MM, Sebagai Sekertais Jurusan Adiministrasi Bisnis, atas bantuan administrasi dan koordinasi.
8. Precylia Ribka Rambing, SE, MM, Sebagai Koordinasi Program Studi Manajemen Bisnis, atas bimbingan dalam pengembangan akademik.
9. Arief Perdana Kumaat, SE., MM, Sebagai Dosen Pembimbing I, yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga.
10. Vekky Supit, SE.,M. Si, Sebagai Dosen Pembimbing II dan Sebagai Sekertaris Panitia Skripsi
11. Kedua orang tua yang ku sayangi papa dan mama yang telah menjadi orang tua terbaik. Terimakasih atas setiap doa, motivasi, dan atas segala dukungan moril yang tak ternilai, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiring perjalanan hidup penulis.
12. Kakak laki-laki ku tercinta Glendy Mamudi, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsri ini.
13. Kepada Om Felix, Om Minggu, terima kasih atas dukungan moril yang tak ternilai dan yang senantiasa memberikan semangat, dan doa yang tak ternilai harganya sehingga penulis mampu menyelesaikan proses panjang ini.
14. Kepada ka Maiz dan Ci Tepi terima kasih telah menjadi bagian perjalanan penulis yang selalu mendoakan, memberi motivasi, dukungan dan semangat tanpa lelah selama penyusunan skripsi ini.

15. Kepada Sahabat-sahabat tersayang, Milan, Tiara, Gebyy, Ririy, Emilie, Jesica, Flor, Edis, Katrin, Billy, Cici, Misel terima kasih yang selalu memberi semangat, dukungan, kebersamaan serta tawa canda di setiap proses perjalanan ini. Terima kasih atas semangat, motivasi, dan kebersamaan yang menjadi perjuangan ini lebih bermakna selama penulis menyelesaikan karya ini dengan baik.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, dorongan, serta dukungan dalam bentuk apapun.
17. Diri saya sendiri, Mourin Sara Mamudi. Terima kasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, dan ketidakpastian diperjalanan panjang hidup ini, meskipun sering kali ingin menyerah dan merasa putus asa. Terima kasih karena telah berjuang melalui proses panjangnya pendidikan. Apapun kurang dan lebihmu, mari merayakan diri sendiri. Sekali lagi terima kasih cantik.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Manado, September 2025



Mourin Sara Mamudi
NIM 21 053 147

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Fokus Penelitian	5
1.4 Subfokus Penelitian.....	5
1.5 Pembatasan Masalah	5
1.6 Rumusan Masalah	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	8
2.1 Landasan teori	8
2.1.1 Konsep Implementasi.....	8
2.1.2 Konsep Teknologi Informasi.....	11
2.1.4 Hubungan Antar Konsep.....	16
2.2 Hasil Penelitian Relevan	21
2.3 Persamaan Penelitian Relevan	22
2.4 Adapun perbedaan dari penelitian Terdaluhi	23
2.5 Aspek Kebaruan Penelitian.	23
2.6 Kerangka Pikir.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29

3.3 Pendekatan Penelitian.....	30
3.4 Instrumen Penelitian.....	30
3.5 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.6 Pengumpulan Data	31
3.6.1 Wawancara (Semi- Terstruktur).....	31
3.6.2 Observasi Langsung	32
3.7 Data dan Sumber Data.....	32
3.7.1 Data Primer	32
3.7.2 Data Sekunder	32
3.8 Prosedur Pegumpulan Data	33
3.8.1 Wawancara	33
3.8.2 Observasi	33
3.8.3 Dokumentasi.....	33
3.9 Prosedur Analisi Data.....	34
3.9.1 Reduksi Data	35
3.9.2 Penyajian Data.....	35
3.9.3 Penarikan Kesimpulan.....	35
3.10 Pemeriksaan Keabsahan Data	35
3.10.1 Kredibilitas (<i>credibility</i>).....	36
3.10.2 Transferabilitas (Transferabilitiy)	37
3.10.3 Dependabilitas (Dependability)	37
3.10.4 Konfirmabilitas (<i>Confirmabilitas</i>).....	38
BAB IV GAMBAR UMUM PERUSAHAAN	40
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.2 Lokasi Dan Telepon Perusahaan	42
4.3 Visi Dan Misi Perusahaan	43
4.3.1 Visi	43
4.3.2 Misi.....	43
4.3.3 Moto	44
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN.....	50
5.1 Hasil Temuan Penelitian	50

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian.....	53
5.3 Implementasi	61
BAB VI PENUTUP	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2. 1	Penelitian Relevan.....	21
3. 1	Subjek dan Objek Penelitian	31
5. 1	Jawaban Informan Pertanyaan A.....	54
5. 2	Jawaban Informan B.....	55
5. 3	Jawaban Informan C.....	57
5. 4	Jawaban Informan D	58
5. 5	Jawaban Informan E.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1. 1	Kerangka pikir.....	27
4. 1	Logo perusahaan	44
4. 2	Sruktur Perusahaa.....	46
5. 1	Tampilan Aplikasi M-paspor	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1. Pertanyaan		69
2. Tabel Matrix.....		72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memaksa instansi pemerintah untuk melakukan perubahan ke arah digital agar meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga pemerintah Indonesia tetap berusaha meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Implementasi aplikasi dengan teori teknologi informasi, yang pada dasarnya menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi atau lembaga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses, ketetapan informasi, serta kualitas pelayanan. Menurut Laudon dan Laudon (2021), teknologi informasi adalah sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, serta orang-orang yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan data, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi agar dapat mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian dalam organisasi.

Meskipun demikian, keberhasilan penggunaan teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh kemakmuran sistem yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna mampu mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut secara baik. Dalam praktiknya, masih banyak masalah seperti kurangnya kemampuan digital masyarakat, gangguan pada aplikasi, minimnya sosialisasi dari Lembaga, serta belum maksimalnya kerja sama antara sistem digital dan pelayanan langsung di kantor imigrasi.

Namun sebelum adanya aplikasi M-paspor, masyarakat harus pergi langsung ke kantor imigrasi untuk mendaftar, mengambil formulir, mengisi berkas,

dan mengurus proses verifikasi yang memakan waktu lama. Kondisi ini sering dianggap sebagai masalah karena kurangnya efisiensi, informasi yang tidak cukup, serta belum optimalnya penggunaan teknologi digital dalam pelayanan imigrasi.

Dengan adanya aplikasi M-paspor, masyarakat kini bisa mendaftar, menggunakan dokumen, memilih jadwal kedatangan, hingga melakukan pembayaran secara digital. Perubahan ini diharapkan dapat mempercepat pelayanan meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan bagi orang yang membutuhkan paspor.

Maka dari itu salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat jenderal imigrasi adalah peluncuran aplikasi M-Paspor, yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara daring, oleh karena itu instansi pemerintah dituntut terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berbasis teknologi, Sebelumnya proses pengurusan paspor sering kali mengalami berbagai hambatan, Seperti antrean yang sangat panjang, waktu pelayanan terlalu lama, serta kurangnya informasi yang diperoleh oleh pemohon, Hal ini menyebabkan kesan buruk terhadap kualitas pelayanan publik, terutama instansi keimigrasian, Oleh sebab itu aplikasi M-paspor hadir sebagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut dengan menawarkan layanan antara lain pendaftaran secara online, pengunggahan dokumen, serta penjadwalan secara daring.

Efektivitas ini merupakan hal penting dalam mencapai pemerintahan yang bersih, dapat dipercaya, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penggunaan M-paspor menjadi contoh nyata dari reformasi biokrasi dibidang imigrasi yang mendorong digitalisasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan

penggunaan M-paspor tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan para peetugas imigrasi dan penguna jasa.

Meski demikian, dalam penerapannya masih ada tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, masalah teknis, serta perlunya peningkatan pemahaman pegawai terhadap sistem baru. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana aplilasi M-PASPOR dan pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan publik dikantor imigrasi kelas I TPI Manado.

Dalam hal ini pelayanan keimigrasian, salah satu dokumen yang sangat dibutuhkan oleh masyakat adalah paspor. Namun dalam penerapannya, penggunaan M-paspor tidak selalu berjalan dengan lancar disemua kantor imigrasi kelas I TPI Manado. Beberapa orang yang mengurus dokumen masih sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, seperti menglamami kesalahan teknis, serta kurangnya pemahaman tentang digital.

Menanggapi tantangan tersebut, Direktorat jenderal imigrasi kementrian hukum dan hak asasi manusia republik Indonesia meluncurkan aplikasi digital bernama M-Paspor, aplikasi ini dibuat agar masyarakat lebih muda dalam mengajukan paspor secara online, mulai dari mengisi data, mengunggah dokumen, memilih jadwal wawancara, hingga memantau status permohonan, namun dalam pelaksanaannya penggunaan aplikasi M-Paspor masih menghadapi berbagai tantangan seperti beberapa masyarakat masih kurang memahami cara penggunaan aplikasi, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam proses penerapan aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Manado serta dampak

yang timbul terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi pengalaman dan pandangan dari petugas imigrasi serta masyarakat yang menggunakan layanan tersebut terhadap aplikasi M-Paspor.

Di sisi lain, penerapan M-paspor juga memiliki signifikansi strategis dalam mendukung kebijakan nasional guna menuju e-government dan tata kelola cerdas. Layanan berbasis digital ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, mengurangi percaloan, serta memperkuat citra positif Direktorat Jenderal imigrasi sebagai lembaga yang profesional dan modern. Dengan demikian, penelitian mengenai penerapan aplikasi M-paspor bukan hanya relevan dalam konteks pelayanan paspor semata, tetapi juga dalam kerangka lebih luas transformasi pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

Berdasarkan hal-hal yang sudah diuraikan diatas maka penulis akan mengambil judul penelitian skripsi “Implementasikan Aplikasi M-PASSPOR Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI MANADO”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dibuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi M-paspor .
2. Terjadi banyak kesalahan teknis atau sistem saat penggunaan aplikasi M-paspor.

3. Belum meratanya pemanfaatan teknologi menggunakan aplikasi M-paspor oleh pemohon.

1.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada penerapan aplikasi M-paspor sebagai inovasi dalam layanan publik yang dikelola oleh kantor imigrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar aplikasi M-paspor mampu meningkatkan keefektifan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

1.4 Subfokus Penelitian

Yang menjadi sub fokus dalam penelitian ini merupakan indikator dari efektivitas pelayanan melalui penerapan aplikasi M-paspor, sebagai berikut:

1. Kecepatan pelayanan, yaitu jangka waktu yang dibutuhkan pemohon paspor melalui aplikasi M-paspor dibandingkan dengan manual.
2. Kemudahan akses, yaitu sejauh mana aplikasi M-paspor dapat diakses dan digunakan oleh pemohon, baik dari segi tampilan, alur penggunaan, maupun ketersediaan informasi.
3. Kepuasan pemohon, yaitu tingkat kepuasan penggunaan aplikasi M-paspor terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kantor imigrasi.

1.5 Pembatasan Masalah

Dalam penulisan ini, penulis memberikan pembatasan masalah pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Khususnya tidak membahas secara mendalam mengenai faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah pusat, sistem aplikasi imigrasi nasional, atau kondisi geografis dan demografis yang mempengaruhi pelayanan.

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada penggunaan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi layanan publik yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
2. Subjek penelitian difokuskan pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado yang terlibat langsung dalam pelayanan paspor, serta pemohon paspor yang menggunakan aplikasi M-Paspor.
3. Ruang lingkup penelitian hanya menitikberatkan pada aspek efektivitas pelayanan, yang meliputi:
 - Kecepatan pelayanan
 - Kemudahan proses
 - Ketepatan waktu
 - Kepuasan pemohon
4. Waktu penelitian dibatasi pada periode penerapan aplikasi M-Paspor setelah resmi digunakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
5. Penelitian tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi M-Paspor secara mendetail (coding, sistem keamanan, dan infrastruktur IT), melainkan lebih kepada implementasi dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan.

1.6 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penyusun mengambil masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan aplikasi M-paspor mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di kantor imigrasi kelas I TPI Manado?

2. Apakah penggunaan aplikasi M-paspor mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek kecepatan, aksesibilitas, dan kepuasan pemohon paspor?
3. Apa yang menjadi kendala dalam penerapan aplikasi M-paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Manado?

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan teori

2.1.1 Konsep Implementasi

Implementasi adalah tahap dalam proses kebijakan atau program di mana keputusan yang telah dirancang diterapkan dalam praktik nyata. Menurut Grindle (2017) menyatakan bahwa implementasi kebijakan digital harus memperhatikan tiga aspek utama: kejelasan tujuan, kapasitas pelaksana, dan dukungan lingkungan eksternal.. Dalam konteks ini, implementasi mengacu pada sejauh mana aplikasi M-Paspor dioperasionalkan di kantor imigrasi sesuai tujuan yang diharapkan dalam konteks aplikasi M-Paspor, implementasi akan berjalan efektif jika SDM imigrasi mampu menggunakan aplikasi dengan baik, masyarakat menerima teknologi ini, dan tujuan pelayanan yang cepat dan transparan dapat dicapai.

Tujuan yang diharapkan dalam konteks aplikasi M-Paspor, implementasi akan berjalan efektif jika SDM imigrasi mampu menggunakan aplikasi dengan baik, masyarakat menerima teknologi ini, dan tujuan pelayanan yang cepat dan transparan dapat dicapai. kebijakan digital sangat dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu: kejelasan tujuan, kapasitas pelaksana, dan dukungan lingkungan eksternal.

Penelitian ini berkaitan dengan sejauh mana arah dan maksud dari kebijakan atau program tersebut dipahami oleh pihak yang menjalankannya. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, tujuan yang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di kantor imigrasi dengan cara

menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, serta meminimalkan praktik birokrasi yang berbelit-belit. Kejelasan ini penting agar seluruh pegawai imigrasi memahami arah implementasi, yakni bagaimana aplikasi M-Paspor tidak hanya sekadar inovasi digital, melainkan instrumen strategis untuk mendukung modernisasi pelayanan publik.

Kapasitas pelaksana mengacu pada kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan program. SDM pada kantor imigrasi harus memiliki keterampilan teknis dan pemahaman yang memadai tentang cara menggunakan aplikasi M-Paspor. Selain itu, kapasitas juga mencakup kesiapan infrastruktur teknologi, sarana pendukung, serta sistem manajemen yang mampu menunjang jalannya aplikasi ini. Tanpa adanya peningkatan kompetensi pegawai dan dukungan fasilitas, implementasi kebijakan digital seperti M-Paspor berpotensi mengalami kendala, misalnya kesalahan teknis, lambatnya pelayanan, atau kurang optimalnya pemanfaatan fitur aplikasi.

Dalam lingkungan eksternal meliputi faktor-faktor di luar institusi pelaksana, seperti respons masyarakat, dukungan regulasi, serta kesiapan infrastruktur teknologi informasi di wilayah operasional. Masyarakat sebagai pengguna utama aplikasi M-Paspor perlu menerima dan beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan ini. Apabila masyarakat masih enggan menggunakan aplikasi karena keterbatasan pemahaman teknologi atau ketidakpercayaan pada sistem digital, maka tujuan implementasi tidak akan tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, penting adanya sosialisasi, edukasi,

dan pendampingan kepada masyarakat agar mereka merasa nyaman menggunakan aplikasi ini.

Konteks aplikasi M-Paspor ini dapat dikatakan berjalan efektif apabila ketiga aspek tersebut berjalan secara sinergis. Kejelasan tujuan akan memastikan bahwa program diarahkan sesuai sasaran; kapasitas pelaksana akan menjamin bahwa SDM dan infrastruktur mampu menjalankan sistem dengan baik; sementara dukungan eksternal akan mendorong terciptanya penerimaan dan partisipasi masyarakat. Jika semua aspek ini terpenuhi, maka tujuan utama dari aplikasi M-Paspor, yakni menghadirkan pelayanan paspor yang cepat, transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi informasi dapat terealisasi.

Lebih jauh, keberhasilan implementasi aplikasi M-Paspor juga dapat menjadi salah satu indikator transformasi digital dalam pelayanan publik, yang sejalan dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan *e-government*. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara, khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi.

Mazmanian dan Sabatier (1983) menyatakan bahwa keberhasilan dalam menerapkan suatu kebijakan bergantung pada tiga hal utama, yaitu sifat kebijakan itu sendiri, struktur dan kemampuan instansi yang menjalankannya, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik di luar kebijakan tersebut. Dalam kasus aplikasi M-Paspor, keberhasilan dalam menerapkannya tergantung pada sejauh mana kebijakan digitalisasi layanan paspor ini jelas dan memadai, apakah instansi imigrasi memiliki kemampuan yang cukup untuk menjalankannya, serta bagaimana masyarakat menerima perubahan dari sistem manual ke digital.

Kebiasaan pelayanan yang lebih baik akan terlihat dari proses pelayanan yang lebih cepat, hemat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini konsep implementasi digunakan sebagai alat untuk melihat seberapa besar aplikasi M-Paspor benar-benar dijalankan sesuai dengan tujuan, bagaimana penerapannya memengaruhi kinerja pelayanan, serta faktor apa saja yang membantu dan menghambat dalam proses penerapannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

2.1.2 Konsep Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) merupakan seperangkat alat, metode, dan sistem yang digunakan untuk mengelola informasi, mulai dari tahap pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, hingga penyebaran informasi kepada pihak yang membutuhkan. TI tidak hanya mencakup perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), tetapi juga jaringan komunikasi, basis data, serta kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola teknologi tersebut.

Menurut Laudon dan Laudon (2021), teknologi informasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional organisasi, mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan cepat, serta menciptakan layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dalam era digital, penerapan TI menjadi pondasi utama bagi transformasi pelayanan publik. Hal ini karena TI memungkinkan proses yang sebelumnya bersifat manual, memakan waktu, dan penuh keterbatasan, dapat diubah menjadi sistem yang lebih otomatis, transparan, serta mudah diakses. Salah satu bentuk nyata dari penerapan TI di bidang pelayanan publik adalah

aplikasi M-Paspor, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memfasilitasi masyarakat dalam melakukan permohonan paspor secara daring.

Teknologi informasi (TI) merujuk pada penggunaan perangkat keras dan lunak, jaringan, dan sumber daya manusia untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Menurut Laudon dan Laudon (2021), teknologi informasi berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mendukung pengambilan keputusan, serta menciptakan layanan yang lebih efektif.

Aplikasi M-Paspor memanfaatkan TI dengan menghadirkan fitur-fitur digital yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar, memilih jadwal, melakukan pembayaran, serta melacak status permohonan paspor tanpa harus melalui proses antrean panjang di kantor imigrasi. Dengan demikian, TI dalam hal ini berperan sebagai alat yang meminimalkan hambatan layanan konvensional, seperti keterlambatan pelayanan, ketidakpastian informasi, serta birokrasi yang seringkali berbelit-belit dan dapat meminimalkan hambatan layanan konvensional (seperti antrean panjang dan keterlambatan), mempercepat proses, dan membuka akses bagi masyarakat dari berbagai lokasi.

M-Paspor juga mencerminkan bagaimana TI mendukung prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Efisiensi tercermin dalam penghematan waktu, tenaga, dan biaya baik bagi masyarakat maupun pihak imigrasi. Masyarakat tidak lagi harus berulang kali datang ke kantor hanya untuk mendaftar, sedangkan pegawai imigrasi dapat lebih fokus pada tahap verifikasi dan pelayanan teknis di lapangan. Sementara itu, efektivitas terlihat dari

peningkatan kecepatan proses, transparansi data, serta kemudahan akses yang bisa dilakukan dari berbagai lokasi.

Dari sisi masyarakat, pemanfaatan TI melalui M-Paspor menghadirkan aksesibilitas yang lebih luas. Layanan tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu, karena masyarakat dapat mengakses aplikasi kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan internet. Hal ini sangat membantu terutama bagi pemohon yang tinggal di daerah jauh dari kantor imigrasi, sehingga mereka tetap mendapatkan layanan secara setara tanpa terkendala jarak.

Dalam konsep teknologi informasi dan konteks aplikasi M-Paspor menunjukkan bahwa TI bukan hanya sekadar alat bantu teknis, tetapi juga instrumen strategis dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Implementasi TI melalui M-Paspor pada akhirnya menjadi bagian dari transformasi digital sektor publik, yang mendukung visi pemerintah dalam mewujudkan e-government dan pelayanan publik berbasis teknologi yang inklusif.

Efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu tujuan atau hasil dapat dicapai. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan masyarakat, serta pencapaian tujuan organisasi. Menurut Mahmudi (2010), efektivitas pelayanan dapat dilihat dari tercapainya tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Efektivitas pelayanan publik biasanya diukur melalui beberapa indikator penting, antara lain:

1. Kecepatan Pelayanan sejauh mana proses pelayanan dilakukan secara cepat tanpa menimbulkan hambatan yang tidak perlu. Masyarakat menilai pelayanan publik efektif apabila mereka tidak harus menunggu terlalu lama untuk memperoleh layanan.
2. Ketepatan Waktu layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Misalnya, jika paspor dijanjikan selesai dalam waktu tertentu, maka instansi harus menepatinya.
3. Kepuasan Masyarakat kepuasan penerima layanan menjadi tolok ukur utama efektivitas. Jika masyarakat merasa puas karena dilayani dengan baik, transparan, dan sesuai harapan, maka pelayanan dapat dianggap efektif.
4. Pencapaian Tujuan Organisasi pelayanan publik yang efektif harus mendukung tercapainya visi, misi, dan tujuan dari organisasi penyelenggara, seperti peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan akses, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Dalam praktiknya, efektivitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan penggunaan teknologi informasi. Aplikasi digital, seperti M-Paspor, hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor imigrasi. Dengan adanya aplikasi ini, beberapa hambatan konvensional seperti antrean panjang, keterlambatan proses, hingga kurangnya transparansi dapat diminimalisasi.

Pelayanan menjadi lebih cepat karena masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara daring, lebih tepat waktu karena sistem terintegrasi dengan jadwal pelayanan, serta lebih memuaskan karena masyarakat mendapatkan kemudahan akses di mana saja dan kapan saja. Selain itu, efektivitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari faktor sumber daya manusia (SDM). Pegawai atau aparat pemerintah harus memiliki kompetensi, keterampilan, dan integritas dalam mengoperasikan sistem pelayanan. Teknologi yang canggih sekalipun tidak akan efektif jika tidak didukung oleh SDM yang handal dan profesional.

Efektivitas juga berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Misalnya, melalui digitalisasi layanan, penggunaan kertas dapat dikurangi (paperless), waktu pegawai dapat dialihkan dari tugas administratif menuju pelayanan substansial, serta beban biaya masyarakat dalam mengurus paspor menjadi lebih ringan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik tidak hanya memberikan keuntungan bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah dalam hal efisiensi dan akuntabilitas.

Secara keseluruhan, konsep efektivitas pelayanan publik menekankan bahwa pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari sisi output (produk atau layanan yang dihasilkan), tetapi juga outcome (manfaat yang dirasakan masyarakat). Implementasi aplikasi M-Paspor merupakan contoh nyata bagaimana efektivitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi digital, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

2.1.4 Hubungan Antar Konsep

Implementasi aplikasi M-Paspor sebagai inovasi teknologi informasi bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan paspor di kantor imigrasi. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam bentuk percepatan layanan, pengurangan antrean, kemudahan akses, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi M-Paspor sangat bergantung pada efektivitas sistem teknologi informasi yang diterapkan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kesiapan sumber daya manusia di instansi tersebut. Dengan mengadopsi teknologi digital, M-Paspor diharapkan dapat menyederhanakan proses permohonan paspor, mulai dari pendaftaran, penjadwalan, pembayaran, hingga pelacakan status permohonan.

Hubungan antara konsep implementasi, teknologi informasi, dan efektivitas pelayanan publik sangat erat dan saling mempengaruhi. Implementasi M-Paspor tidak akan berhasil tanpa dukungan sistem teknologi informasi yang andal. Teknologi informasi dalam hal ini menjadi media utama yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara daring, lebih cepat, efisien, serta transparan. Namun, teknologi yang canggih saja tidak cukup; keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh sejauh mana teknologi tersebut dapat dioperasikan dengan baik oleh sumber daya manusia (SDM) di kantor imigrasi dan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna utama layanan.

Dari sisi efektivitas pelayanan publik, kehadiran M-Paspor bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih baik melalui percepatan proses,

pengurangan waktu tunggu, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Efektivitas ini dapat terwujud jika implementasi berjalan sesuai tujuan dan teknologi informasi mampu bekerja optimal. Sebagai contoh, masyarakat yang sebelumnya harus mengantre berjam-jam di kantor imigrasi kini dapat mengatur jadwal secara daring, sehingga waktu dan tenaga dapat dihemat. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan hasil nyata dari implementasi kebijakan digital berbasis teknologi informasi.

Selain itu, terdapat keterkaitan yang erat antara kesiapan SDM dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai imigrasi harus mampu menguasai sistem aplikasi, memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, serta menjaga agar proses pelayanan tetap transparan dan akuntabel. Tanpa kesiapan SDM, implementasi aplikasi M-Paspor justru bisa menimbulkan kendala baru, seperti kesalahan teknis, informasi yang tidak tersampaikan dengan baik, atau lambatnya respons terhadap keluhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sinergi antara pemanfaatan teknologi dan kompetensi pegawai sebagai pelaksana kebijakan.

Hubungan antar konsep ini juga menegaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi digital tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari sejauh mana inovasi tersebut mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan. Implementasi M-Paspor yang baik akan memperkuat efektivitas pelayanan publik, sementara efektivitas pelayanan publik akan tercapai apabila teknologi informasi dimanfaatkan secara optimal dan didukung

oleh SDM yang profesional. Dengan kata lain, terdapat hubungan timbal balik yang saling menguatkan antara ketiga konsep tersebut:

implementasi → teknologi informasi → efektivitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa implementasi M-Paspor sebagai inovasi teknologi informasi bukan hanya sekadar modernisasi sistem, melainkan sebuah instrumen untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Apabila ketiga konsep ini dapat berjalan harmonis, maka tujuan besar dalam meningkatkan kualitas layanan imigrasi serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat tercapai dengan lebih optima.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa konsep utama yang saling terkait, yaitu konsep implementasi kebijakan, konsep penggunaan aplikasi M-Paspor, dan konsep efektivitas layanan publik. Keterkaitan antara konsep-konsep ini penting untuk dianalisis karena membantu memahami bagaimana kebijakan dapat diterapkan secara nyata dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Implementasi adalah proses nyata dari kebijakan yang sudah dibuat. Meskipun perencanaan kebijakan bagus, kebijakan tersebut tidak akan bermanfaat jika tidak diimplementasikan dengan baik. Implementasi melibatkan beberapa faktor, seperti kejelasan tujuan, kesiapan pelaksana, kerja sama antar instansi, serta dukungan dari masyarakat dan lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini, implementasi kebijakan dilakukan melalui penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi. Karenanya, pemahaman tentang implementasi

menjadi hal yang penting untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan digitalisasi layanan paspor benar-benar dapat dilaksanakan sesuai harapan pemerintah.

Aplikasi M-Paspor hadir sebagai wujud nyata dari implementasi kebijakan digitalisasi layanan publik di bidang keimigrasian. Aplikasi ini tidak hanya merupakan alat teknologi, tetapi juga simbol perubahan sistem pelayanan dari metode manual menjadi sistem berbasis digital. Hubungan konsep implementasi dengan M-Paspor sangat erat, karena keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur melalui sejauh mana aplikasi ini mampu digunakan secara optimal, diterima oleh masyarakat, serta didukung oleh aparat imigrasi dalam pelaksanaannya. Dengan kata lain, aplikasi M-Paspor merupakan instrumen utama yang menjembatani antara kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan paspor yang cepat, mudah, dan transparan. Dalam konsep efektivitas pelayanan ini berfungsi sebagai indikator untuk menilai keberhasilan implementasi aplikasi M-Paspor. Efektivitas pelayanan mengacu pada sejauh mana pelayanan publik dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seperti peningkatan kualitas layanan, pengurangan waktu tunggu, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat.

Apabila aplikasi M-Paspor dapat diimplementasikan dengan baik, maka akan terlihat adanya peningkatan efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi, misalnya melalui percepatan proses permohonan paspor, transparansi biaya, serta kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kapan pun dan di mana pun. Sebaliknya, apabila implementasi tidak berjalan optimal, maka efektivitas pelayanan akan menurun, yang ditandai dengan masih adanya keluhan

masyarakat, kesulitan teknis dalam penggunaan aplikasi, atau kurangnya dukungan dari pihak internal kantor imigrasi. Dengan demikian, hubungan antar konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai suatu rangkaian proses. Implementasi berfungsi sebagai kerangka pelaksanaan kebijakan yang menentukan jalannya sebuah program. Aplikasi M-Paspor merupakan instrumen teknologi yang menjadi wujud konkret dari kebijakan digitalisasi pelayanan keimigrasian. Sedangkan efektivitas pelayanan adalah tujuan akhir yang ingin dicapai dari adanya implementasi aplikasi tersebut. Konsep ini saling berkesinambungan: implementasi yang baik akan menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi M-Paspor, dan keberhasilan aplikasi M-Paspor pada akhirnya akan berdampak langsung terhadap meningkatnya efektivitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Secara lebih luas, hubungan antar konsep ini juga dapat dipahami sebagai representasi dari transformasi birokrasi menuju pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi berusaha mengurangi hambatan birokrasi konvensional dengan menghadirkan sistem pelayanan digital yang lebih efisien. Namun, keberhasilan transformasi ini tidak hanya bergantung pada aplikasi itu sendiri, melainkan juga pada bagaimana aplikasi tersebut diimplementasikan secara tepat oleh pegawai imigrasi serta diterima dengan baik oleh masyarakat. Oleh karena itu, analisis hubungan antar konsep ini menjadi sangat penting dalam penelitian, karena dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi implementasi aplikasi M-Paspor terhadap peningkatan efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

2.2 Hasil Penelitian Relevan

Tabel 2. 1
Penelitian Relevan

JUDUL PENELITIAN	ANALISIS	HASIL PENELITIAN
Implementasi Aplikasi M-paspor terhadap Efektivitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Rahman, 2022)	Regresi Linear Berganda	Aplikasi M-paspor berpengaruh signifikan terhadap kecepatan pelayanan, namun tidak signifikan terhadap aspek komunikasi layanan.
Pengaruh Penggunaan Aplikasi M-paspor terhadap kepuasan Masyarakat dikantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Yusuf,2023)	Uji t-Test	Layanan melalui aplikasi lebih cepat secara signifikan dibandingkan layanan manual.
Hubungan Implementasi Aplikasi M-paspor pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Andika,2023)	Korelasi Pearson	Terhadap korelasi negatif kuat antara penggunaan aplikasi dengan jumlah antrian langsung dikantor.
Dampak Aplikasi M-paspor terhadap Efisiensi Waktu pembuatan paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Maya,2023)	Analisi regresi	Aplikasi berkontribusi signifikan dalam mengurangi waktu layanan rata-rata hingga 40%.
Perbandingan tingkat kepuasan layanan M-paspor dan Aplikasi layanan publik lainnya di Kota Manado (Johan, 2023)	Analisis komparatif	Tingkat kepuasan penggunaan M-paspor lebih tinggi dibandingkan aplikasi layanan publik daerah lainnya.

Pengaruh Implementasi M-paspor terhadap Transparansi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Intan, 2024)	Analisis kualitatif	Aplikasi Meningkatkan transparansi dalam proses dalam proses pendaftaran, namun beberapa pengguna merasa proses Verifikasi masih lambat.
Pengaruh penggunaan Aplikasi M-paspor terhadap kepuasan Masyarakat dikantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Sari, 2022)	Analisis Deskriptif Kuantitatif	Mayoritas masyarakat merasa puas dengan efisiensi pendaftaran paspor melalui aplikasi maupun masih ada kendala teknis jaringan.
Studi kasus kendala Aplikasi M-paspor pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Budi,2024)	Studi Kasus	Kendala utama adalah keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah dan literasi digital masyarakat.
Pengaruh Aplikasi M-paspor terhadap persepsi profesional pegawai Imigrasi di Manado (Rizky, 2024)	Regresi Linear Sederhana	Penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap citra profesional pegawai di mata masyarakat
Analisis kesiapan pegawai dalam implementasi aplikasi M-paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Fitriani, 2023)	Analisis kualitatif	Pegawai cukup siap secara teknis tetapi membutuhkan pelatihan lanjutan untuk pelayanan berbasis digital.

Sumber Data: Data Olahan 2025

2.3 Persamaan Penelitian Relevan

1. Semua jurnal membahas mengenai pemanfaatan teknologi atau aplikasi digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

2. Kebanyakan jurnal menggunakan analisis deskriptif, regresi, atau studi kasus untuk menganalisis efektivitas penerapan aplikasi layanan.
3. Semua penelitian terdahulu menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan, kecepatan proses, serta kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan implemenatsi aplikasi.

2.4 Adapun perbedaan dari penelitian Terdaluhu

1. Meski sebagian besar jurnal sebelumnya membahas efektivitas layanan publik yang menggunakan aplikasi digital, penelitian ini berbeda dalam hal lokasi dan objeknya. Penelitian ini fokus pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, dengan aplikasi khusus yang digunakan yaitu M-Paspor.
2. Beberapa penelitian sebelumnya hanya meneliti kepuasan masyarakat atau pengurangan antrian, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada efektivitas layanan secara menyeluruh, seperti kecepatan, transparansi, profesionalisme pegawai, serta kemudahan akses.
3. Penelitian ini lebih spesifik karena mengkaji implementasi aplikasi M-Paspor dalam bidang layanan keimigrasian, yang masih jarang diteliti dibandingkan aplikasi layanan publik lainnya.

2.5 Aspek Kebaruan Penelitian.

1. Digitalisasi layanan ke imigrasian berbasis aplikasi mobile.
 Penelitian ini menyoroti implementasi aplikasi M-Paspor sebagai inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Sebelumnya, penelitian terkait pelayanan paspor lebih banyak membahas Sistem Informasi Manajemen

Keimigrasian (SIMKIM) atau layanan manual. Fokus pada M-Paspor sebagai layanan berbasis smartphone merupakan hal yang relatif baru.

2. Pendekatan efektivitas pelayanan publik dalam konteks keimigrasian.
Kajian efektivitas pelayanan publik sudah banyak dilakukan pada layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Namun, penerapannya dalam layanan keimigrasian masih terbatas, sehingga penelitian ini menawarkan perspektif baru dalam mengukur efektivitas pelayanan publik di sektor yang berbeda.
3. Analisis kendala dan solusi spesifik pada implementasi aplikasi M-paspor
Penelitian ini tidak hanya menilai keberhasilan aplikasi, tetapi juga mengidentifikasi hambatan teknis maupun non-teknis yang dihadapi masyarakat serta pegawai imigrasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan praktis untuk pengembangan sistem ke depan.
4. Studi kontekstual di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado
Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menyoroti wilayah besar seperti Jakarta atau Surabaya. Fokus penelitian ini pada Manado memberi kebaruan dari sisi konteks lokal, karena setiap daerah memiliki tantangan dan karakteristik pemohon paspor yang berbeda.
5. Kontribusi pada literatur transformasi digital sektor public
Penelitian ini memperkaya literatur mengenai transformasi digital pemerintah (e-government) dengan menunjukkan bagaimana aplikasi berbasis mobile dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian.

2.6 Kerangka Pikir

Dengan adanya kerangka pemikiran dalam penelitian ini akan memperjelas konsep pemikiran yang dimaksud oleh penulis tentang jalanya penalaran, agar mudah untuk dipahami, sehingga mendapatkan jawaban sementara dari berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, dan memahami kajian teori yang dipaparkan dalam landasan teori.

Dalam penelitian ini muncul dari masalah yang terjadi saat aplikasi M-paspor digunakan oleh masyarakat. Pelayanan publik di era digital saat ini dituntut untuk lebih cepat, transparan, dan efisien. Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi layanan berbasis teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan paspor. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diperhatikan.

1. Permasalahan yang dihadapi

Beberapa kendala utama yang terjadi dalam menggunakan aplikasi M-paspor antara lain:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-paspor.
2. Kesalahan teknis atau sistem yang sering muncul saat proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi.
3. Belum meratanya pemanfaatan teknologi, sehingga tidak semua masyarakat mampu mengakses layanan berbasis digital ini.

Kendala-kendala ini berdampak pada efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi, khususnya dari segi kecepatan, aksesibilitas, dan kepuasan pemohon paspor.

2. Fokus Penelitian

Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan pokok:

1. Apakah penerapan aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado?

2. Apakah penggunaan M-Paspor dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam aspek kecepatan, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat?
3. Apa saja kendala yang muncul dalam penerapan aplikasi M-Paspor di lapangan?

3. Hubungan Antarvariabel

Kerangka pikir ini menggambarkan hubungan antara dua variabel utama:

1. Aplikasi M-Paspor sebagai inovasi digital yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi.
2. Kualitas Pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, aksesibilitas, serta kepuasan masyarakat.

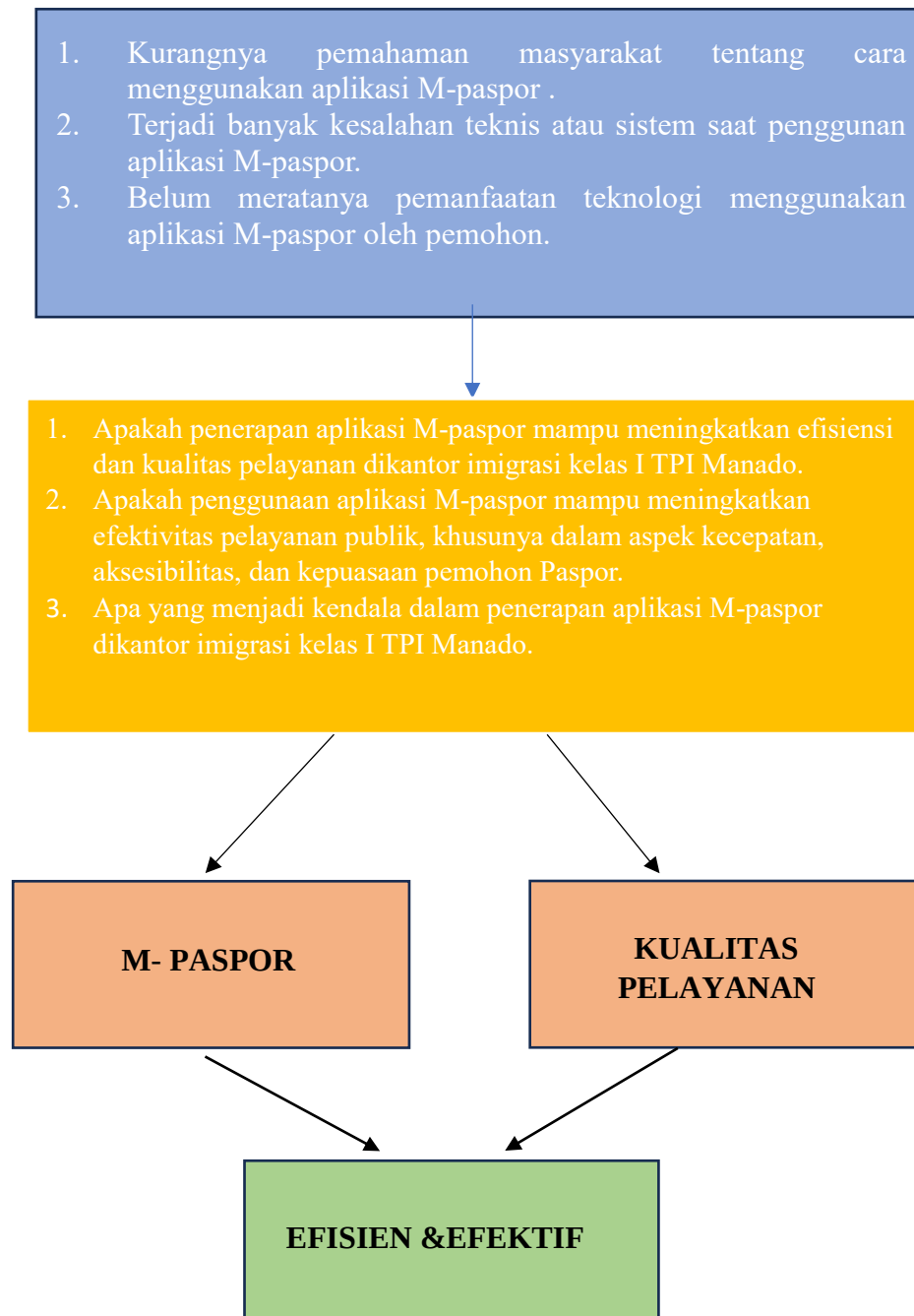
Kedua variabel tersebut diharapkan dapat saling mendukung untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif.

4. Tujuan akhir

Dengan mengkaji implementasi M-Paspor dan hubungannya terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana inovasi layanan digital mampu menjawab tantangan pelayanan publik modern.

Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran mengenai:

1. Efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan imigrasi.
3. Kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang



Gambar 1. 1
Kerangka pikir
Sumber : Olahan penulis

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memutuskan perhatian pada penerapan aplikasi M-paspor sebagai inovasi dalam pelayanan publik yang dikelola oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar aplikasi M-paspor mampu meningkatkan keefektifan dalam layanan kepada pemohon. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meminimalisir berbagai kendala yang sering terjadi dalam pelayanan manual, seperti antrean panjang, keterbatasan informasi, serta potensi terjadinya praktik pelayanan yang tidak efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pemohon paspor, baik dari sisi kecepatan waktu, kemudahan akses, maupun kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Efektivitas pelayanan dalam konteks ini tidak hanya diukur dari aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat, memperlancar prosedur administrasi, serta mendukung kinerja pegawai imigrasi dalam memberikan layanan.

Fokus penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dipilih karena lembaga ini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan keimigrasian di wilayah Sulawesi Utara. Dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat baik untuk keperluan wisata, pendidikan, maupun pekerjaan, kebutuhan terhadap

layanan paspor juga terus bertambah. Hal ini menuntut adanya sistem pelayanan yang lebih modern, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Selain itu, aplikasi M-Paspor juga merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital di sektor pelayanan publik, sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan penerapan e-government. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan tidak hanya untuk mengetahui manfaat praktis aplikasi bagi pemohon, tetapi juga untuk menilai sejauh mana kebijakan digitalisasi pelayanan publik berhasil diterapkan di lingkungan kantor imigrasi.

Dengan melakukan evaluasi terhadap penerapan aplikasi M-Paspor, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan dan kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Temuan penelitian nantinya juga diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian, serta menjadi masukan berharga bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan aplikasi M-Paspor agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada kantor imigrasi kelas I TPI Manado yang berlokasi di jl, 17 Agustus, Manado, Teling Atas, Kec, Wanea, Sulawesi Utara. Pemilihan Lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado merupakan salah satu instansi yang menerapkan aplikasi M-paspor dalam proses pelayanan kepada Masyarakat sehingga sesuai dengan fokus pada penelitian.

3.3 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam proses implementasi aplikasi M-paspor pada kantor imigrasi kelas I TPI Manado dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Moleong (2019), pendekatan kualitatif bertujuan untuk mempelajari suatu fenomena dalam konteks alamiah melalui interaksi langsung antara penelitian dan subjek penelitian. Metode ini berfokus pada pemahaman secara mendalam dari peristiwa yang diamati, bukan hanya melakukan generalisasi.

Dalam praktiknya penelitian bertindak sebagai alat utama dalam mengumpulkan data melalui berbagai cara, seperti wawancara mendalam, mengamati langsung dan mencatat dokumen, pendekatan ini memberi kesempatan bagi peneliti untuk memahami secara utuh dalam proses penerapan aplikasi M-paspor serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam instrument penelitian ini adalah penelitian penulis itu sendiri, karena dalam pendekatan kualitatif, peneliti terlibat langsung dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Untuk mendukung kelengkapan data lainnya yang relevan dengan implementasi dalam sistem.

3.5 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pegawai kantor imigrasi serta pemohon penggunaan layanan yang memiliki peran langsung dalam proses penggunaan aplikasi M-paspor dan penerimaan pelayanan.

Tabel 3. 1
Subjek dan Objek Penelitian

NO	Keterangan	Informasi
1.	Pegawai Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	1 Infoman
2.	Pegawai Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	1 Infoman
3.	Masyarakat Pemohon Paspor (Pengguna Aplikasi M-paspor)	1 Infoman
Jumlah		3 Informan

Hasil : Olahan data penulis, 2025

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan fokus penelitian yang ada di kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

3.6 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

3.6.1 Wawancara (Semi- Terstruktur)

Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai cara aplikasi M-paspor digunakan di kantor imigrasi. Penelitian ini melakukan wawancara dengan pegawai yang terlihat langsung dalam pelayanan keimigrasian, khususnya di seksi lalu lintas ke imigrasian dan seksi teknologi informasi, serta pemohon yang menggunakan layanan tersebut. Wawancara dilakukan dengan cara fleksibel, tetapi tetap mengikuti daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

3.6.2 Observasi Lansung

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan paspor pada kantor imigrasi. Observasi ini fokus pada penggunaan aplikasi M-paspor oleh masyarakat serta pegawai memberikan layanan. Tujuan dari observasi ini adalah untuk melihat langsung efektivitas aplikasi, kendala yang muncul secara teknis, serta interaksi antara petugas dan pemohon paspor selama penggunaan aplikasi tersebut.

3.7 Data dan Sumber Data

Data ialah bahan mentah yang diperlu untuk diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukan fakta (Ridwan 2010:106).

3.7.1 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber narasi melalui aktivitas wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan. Sumber data primer dalam penelitian ini mencakup beberapa pegawai kantor imigrasi kelas I TPI Manado, khususnya yang terlibat dalam pelaksanaan layanan M-paspor pada bagian layanan paspor.

3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang mendukung penelitian, antara lain: Dokumen internal kantor imigrasi (SOP penggunaan M-paspor, laporan kinerja, pelayanan, data statistic permohonan paspor). Literatur ilmiah seperti jurnal, artikel, buku, dan peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam inovasi digital, dan sistem keimigrasian.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam studi ini dilakukan dengan beberapa metode yang saling melengkapi untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai implementasi aplikasi M-paspor dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor imigrasi kelas I TPI Manado. Metode ini pengumpulan data yang digunakan saat ini meliputi :

3.8.1 Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode yang dilakukan secara langsung dengan pegawai kantor imigrasi, terutama kepada petugas yang menangani pelayanan paspor dalam penggunaan aplikasi M-paspor. Tujuan dari wawancara tersebut adalah untuk mengumpulkan data terkait cara proses tentang penggunaan aplikasi, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan.

3.8.2 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap proses pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Manado, baik yang berjalan secara tradisional maupun yang memanfaatkan aplikasi M-paspor. Observasi ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan waktu, alur layanan, dan interaksi antar petugas serta pemohon.

3.8.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan penerapan aplikasi M-paspor, data jumlah pengajuan paspor sebelum dan setelah menggunakan aplikasi, serta arsip atau foto kegiatan di kantor imigrasi. Tujuan

ini adalah untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan menyeluruh.

3.9 Prosedur Analisi Data

Bogdan dalam Sugiyono (2014:401), Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Satorri dan Komariah (2014:200), untuk mengurangi suatu masalah atau focus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diuraikan itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkarannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu mengenai Implementasi Aplikasi M-passpor untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pada kantor imigrasi kelas I TPI Manado. Selanjutnya dari penelitian ini ditujukan peneliti untuk mengetahui (1) bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Manado kepada pemohon pembuatan paspor dengan menggunakan aplikasi M-paspor? (2) apa yang menjadi kendala yang dihadapi oleh kantor imigrasi kelas I TPI Manado dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuatan paspor?

Proses analisis ini dilaksanakan secara terstruktur melalui beberapa Langkah berikut:

3.9.1 Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, memfokuskan, abstraksi, merampingkan, transformasi data kasar yang muncul dari hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

3.9.2 Penyajian Data

Dari beberapa Teknik analisis yang ada, peneliti menggunakan analisis data Kualitatif Deskriptif. Setelah melakukan observasi dilokasi yang sudah dipilih peneliti informasi akan disampaikan melalui rangkuman hasil wawancara, kutipan langsung dari peserta, serta dokumen yang relevan yang mendukung penelitian. Penyajian ini bertujuan untuk menjelaskan temuan dilapangan secara terstruktur sehingga membantu peneliti dalam mengambil Kesimpulan akhir.

3.9.3 Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif Deskriptif mengenai implementasi aplikasi M-paspor. Kualitas pelayanan ini selalu berpedoman kepada kepuasan pelanggan dan standar pelayanan. Kedua hal ini sangatlah berkaitan dalam konsep kualitas pelayanan.

3.10 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian Kualitatif ini, kebenaran, data diperiksa dengan empat kriteria yang diperkenalkan oleh Lincoln dan Guba, yaitu kredidibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kriteria tersebut dipakai untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mewakili keadaan sebenarnya dilapangan dan dapat dipercaya.

3.10.1 Kredibilitas (*credibility*)

Pertama, Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan “*inquiry*” sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Kedua, berfungsi menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Peneliti juga membicarakan hasil temuannya dengan pihak-pihak yang memahami konteks pelayanan imigrasi, misalnya akademis dibidang administrasi publik, praktis teknologi informasi, maupun pihak internal kantor imigrasi.

Cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi selama proses penelitian berlangsung membicarakan pada orang lain yang mengetahui dan mengerti tentang objek penelitian.

Selain itu, penerapan trigulasi data menjadi langkah penting dalam menjaga kredibilitas. Trigulasi dilakukan dengan membandingkan wawancara, observasi langsung, dan dokumen resmi dari Direktorat jenderal imigrasi. Dengan demikian, penelitian tidak hanya bergantung pada satu sumber informasi, melainkan melakukan konfirmasi silang agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan kenyataan yang ada dilapangan.

Dengan demikian, penerapan kriteria kredibilitas pada penelitian ini akan menghasilkan temuan yang dapat dipercaya dan bermanfaat. Hasi penelitian ini bukan hanya sekedar deskripsi implementasi aplikasi M-paspor, tetapi juga dapat dijadikan dasar evaluasi bagi pihak imigrasi untuk meningkatkan kualitas

layanan publik, sehingga tujuan utama yaitu efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat tercapai.

3.10.2 Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian pada populasi yang ada. Bila pembaca hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (*Transferability*), maka penelitian tersebut memenuhi standar *Transferabilitas*, Sanafiah dalam Sugiyono (2014:469).

Pengujian *Transferabilitas* dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat diterapkan pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, dari segi *kredibilitas* data yang diperoleh dapat dipercaya, karena sumber data yang diperoleh benar-benar bersifat naturalistik dari berbagai sumber data, dan didukung pula dengan teori yang sesuai dengan apa yang diteliti, selain itu penelitian ini menurut penulis dapat dipahami oleh orang lain, dan dapat diterapkan karena memberikan uraian yang rinci jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3.10.3 Dependabilitas (Dependability)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses peneliti. Dalam uji dependability lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau dependable. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka

dependabilitas penelitiannya dapat diragukan (Faisal dalam Sugiyono (2014:445)).

Pengujian dependabilitas dalam penelitian ini dapat dibuktikan, proses penelitian ini memang benar-benar dilakukan. Proses penelitian dimulai dari pengamatan langsung oleh penulis dari uji kompetensi yang sudah berlangsung, kemudian penulis melakukan perbandingan dengan apa yang terjadi didalam kantor imigrasi lain (dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado yang merupakan tempat penulis melakukan kegiatan magang).

Mengidentifikasi masalah yang faktanya terjadi pada kantor tersebut, menentukan fokus penelitian, melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara kepada karyawan yang dijadikan sebagai informan, dan dapat dibuktikan lewat surat penelitian ke lapangan, dokumentasi pada saat wawancara, dan pada saat analisi data, untuk menunjukkan ketetapan dari penelitian yang dilakukan maka peneliti menggunakan berbagai refensi dari buku dan jurnal, sehingga penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.10.4 Konfirmabilitas (*Confirmabilitas*)

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pengujian dependabilitas, tetapi pada pengujian konfirmabilitas lebih menekankan pada hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian. Untuk menguji konfirmabilitas penelitian ini, dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang tertera. Data hasil penelitian

kualitatif ini harus dapat atau sedapat mungkin tidak mengubah atau relatif. Proses penelitian ini telah dilakukan dengan cermat dan peneliti terus menerus mengkonsultasi data temuannya di lapangan dengan pembimbing selama penelitian ini berlangsung dan hasil penelitian terus sama atau menghasilkan tipologi yang sama, maka penelitian ini harus dibandingkan dengan teori yang ada penelitian sebelumnya untuk memastikan bahwa analisis yang dilakukan tetap pada jalur ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

GAMBAR UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado memiliki sejarah yang Panjang dalam pelayanan keimigrasian di Sulawesi Utara. Awalnya, pada tahun 1954, Kantor ini berstatus sebagai cabang dari Kantor Imigrasi Makassar. Seiring dengan pertumbuhan dan kebutuhan pelayanan keimigrasian di wilayah tersebut, statusnya kemudian ditingkatkan menjadi Kantor Imigrasi Mandiri. Perubahan ini mencerminkan peningkatan peran dan tanggung jawab kantor dalam mengelola arus masuk dan keluar orang asing di Sulawesi Utara. Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Kantor Imigrasi Manado memiliki wilayah kerja yang meliputi beberapa daerah di Sulawesi Utara, termasuk Kota Manado, Kota Tomohon, Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Minahasa Tenggara, dan Kabupaten Minahasa Selatan.

Dalam menjalankan tugasnya, kantor ini tidak hanya fokus pada pelayanan administrasi keimigrasian seperti pembuatan paspor dan visa, tetapi juga aktif dalam pengawasan orang asing melalui kerja sama dengan Tim Pengawasan Orang Asing (TIMPORA) yang melibatkan berbagai instansi terkait. Hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah kerjanya serta memastikan bahwa keberadaan orang asing di daerah tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kantor Imigrasi Kelas I Manado pada tahun 1954 semula ditetapkan sebagai Kantor Imigrasi cabang makassar, sampai dengan tanggal 23 oktober 1980

dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi ujung pandang. pada tanggal 24 oktober 1980 ditingkatkan menjadi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan Wilayah kerja Propinsi Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah.

Dengan ditetapkan kantor Wilayah Departemen Kehakiman Propinsi Sulawesi Utara dan Tengah di Manado pada tahun 1982 berubah menjadi Kantor Imigrasi Kelas I manado dengan wilayah kerja propinsi sulawesi utara. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Manado berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI nomor m.hh-03.ot.01.02 tahun 2014, tentang perubahan keempat atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia nomor m.03-pr.07.04 tahun 1991 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Imigrasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor m.01-pr.07.04 tahun 2006 , sebagai berikut :

- a. Kota Manado
- b. Kota Tomohon
- c. Kabupaten Minahasa
- d. Kabupaten Minahasa Utara
- e. Kabupaten Minahasa Selatan
- f. Kabupaten Minahasa Tenggara

Kantor Imigrasi Kelas I Manado yang terletak di Jl. 17 Agustus, Kota Manado dengan luas tanah 4.000 M2 dan luas bangunan 300 M2 yang terdiri dari 2 (dua) lantai :

1. Lantai 1 untuk Seksi Lalu Lintas Keimigrasian berupa pelayanan bagi WNI dan Seksi Status Keimigrasian berupa pelayanan bagi WNA;
2. Lantai 2 untuk Seksi pengawasan dan penindakan keimigrasian, Seksi informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, serta bagian Tata Usaha dan ruang Kepala Kantor.

4.2 Lokasi Dan Telepon Perusahaan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado berlokasi di Jl. 17 Agustus No. 2, Teling Atas, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Lokasi ini cukup strategis karena berada di pusat kota, dekat dengan area perkantoran pemerintahan, fasilitas umum, serta mudah dijangkau oleh masyarakat baik dari wilayah Kota Manado maupun dari kabupaten/kota sekitarnya. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keimigrasian yang disediakan. Sebagai Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan keimigrasian, seperti penerbitan paspor, izin tinggal, serta pelayanan keimigrasian lainnya yang dibutuhkan oleh warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Untuk mendukung hal tersebut, kantor ini dilengkapi dengan ruang pelayanan yang nyaman, sarana administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya yang menunjang kelancaran aktivitas operasional maupun interaksi dengan masyarakat.

Untuk keperluan komunikasi dan pelayanan informasi, masyarakat dapat menghubungi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado melalui:

- Telepon Kantor: (0431) 852576

- Contact Center Imigrasi: 1500 225 (dapat diakses melalui telepon rumah maupun telepon seluler).
- Website Resmi: <https://manado.imigrasi.go.id>

4.3 Visi Dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

“Menjadi institusi Keimigrasian yang profesional, modern, dan terpercaya dalam memberikan pelayanan public”

Visi ini menggambarkan arah strategis Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado untuk menjadi garda terdepan dalam pelayanan keimigrasian, dengan mengutamakan profesionalitas, keterbukaan, serta pemanfaatan teknologi modern guna mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

4.3.2 Misi

- a) Menyelenggarakan pelayanan keimigrasian yang cepat, mudah, transparan, dan berkeadilan bagi masyarakat.
- b) Meningkatkan pengawasan orang asing di wilayah kerja guna menjaga keamanan dan ketertiban negara.
- c) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan publik yang bersih, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi.
- d) Mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan keimigrasian.
- e) Memberikan pelayanan prima dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat dan menjunjung tinggi nilai integritas.

4.3.3 Moto

“PASTI” (*Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif*).

Motto ini menjadi semangat bagi seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dengan menjunjung tinggi nilai integritas, keterbukaan, serta inovasi yang berkesinambungan.

4.4 Arti Dari Logo Imigrasi

Logo Imigrasi



Gambar 4. 1
Logo perusahaan

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado 2025

Logo Imigrasi Indonesia memiliki makna yang erat kaitannya dengan tugas dan fungsi keimigrasian. Secara umum, logo ini berbentuk sayap burung garuda yang dikombinasikan dengan elemen bumi/peta dunia dan palu obor hukum. Berikut arti dari unsur-unsurnya:

1. Sayap Burung Garuda

- Melambangkan kekuatan, kewibawaan, dan kewenangan negara dalam menjaga kedaulatan wilayah Indonesia.
- Juga mencerminkan semangat pengabdian dan tanggung jawab jajaran Imigrasi.

2. Peta Dunia / Globe

- Menunjukkan bahwa tugas Imigrasi bersifat internasional karena berkaitan langsung dengan lalu lintas orang antarnegara (warga negara Indonesia maupun warga negara asing).
- Mencerminkan keterbukaan Indonesia dalam pergaulan global.

3. Palu dan Obor Hukum

- Palu melambangkan penegakan hukum, ketegasan, dan keadilan dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian.
- Obor melambangkan penerangan, pengabdian, serta semangat pelayanan kepada masyarakat.

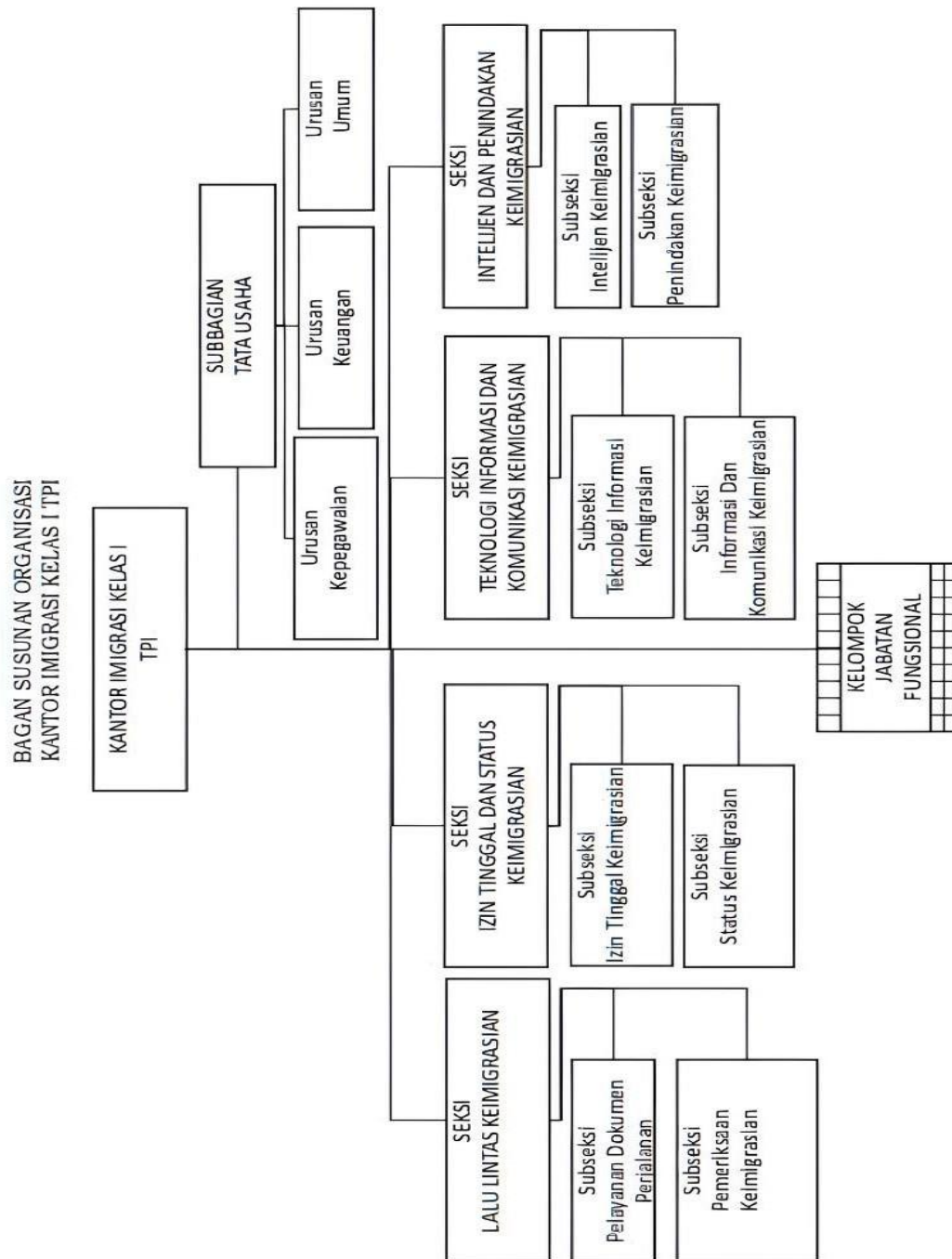
4. Warna Emas dan Hijau

- Emas: simbol kejayaan, keagungan, dan kemuliaan tugas keimigrasian.
- Hijau: melambangkan kesejahteraan, kedamaian, serta harapan untuk memberikan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Secara keseluruhan, logo Imigrasi mencerminkan fungsi utama keimigrasian, yaitu sebagai penjaga kedaulatan negara, pelayan publik di bidang keimigrasian, serta aparat penegak hukum yang profesional dan berintegritas.

4.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado



Gambar 4. 2
Struktur Perusahaan

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado 2025

Berikut ini adalah uraian pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

1. Kepala Kantor

Mengkoordinasi pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status serta melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Mengkoordinasikan penyelenggaraan Tata Usaha dan Rumah Tangga Kantor Imigrasi Kelas I yang antara lain meliputi urusan surat menyurat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga serta memberikan pelayanan administrasi di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kepala Urusan Keuangan

Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembangunan di lingkungan kantor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Kepala Urusan Kepegawaian

Melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi formasi mutasi, pemberhentian dan pemensiunan di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Kepala Urusan Umum

Melaksanakan urusan umum yang meliputi surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Melaksanakan kegiatan keimigrasian yang meliputi pemberian perlintasan, pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat/kembali bagi warga negara asing atau warga negara Indonesia serta kegiatan dalam hal perjalanan, pendaratan, urusan haji, pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri, pengurusan anak kapal dan izin masuk darurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian.

7. Kepala Seksi Izin Tinggal Status Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian, penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian, pelayanan paspor, pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing.

8. Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Sub seksi lalu lintas keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor biasa, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing, pas lintas batas, pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian, pemberian tanda masuk dan tanda keluar, dan penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar.

9. Kepala Sub Seksi Izin Tinggal Keimigrasian

Sub seksi Izin Tinggal Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal, izin masuk Kembali, surat keterangan keimigrasian, bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda, pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian, dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian.

10. Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan system teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.

11. Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian.

12. Kepala Subseksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen keimigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimi

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan cara wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen. Informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pengalaman mereka, peran langsung dalam pelayanan, serta pemahaman tentang penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi.

Asli penelitian diperoleh dari tiga kelompok informan, yaitu pegawai seksi lalu lintas keimigrasian, pegawai seksi, teknologi informasi, dan masyarakat pengguna aplikasi M-paspor. Data yang dikumpulkan menjelaskan secara jelas bagaimana aplikasi digunakan dalam proses pelayanan paspor, manfaat yang dirasakan, serta hambatan yang dihadapi di lapangan. Temuan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor memberikan manfaat positif, terutama dalam mempercepat pendaftaran, meningkatkan transparansi prosedur, serta mengurangi antrian di Kantor Imigrasi.

Meski demikian, masih ada beberapa kendala, seperti gangguan koneksi internet, kesulitan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi, serta keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah dan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian, maka fokus penelitian dijabarkan ke dalam beberapa subfokus sebagai berikut:

1. Persepsi Pegawai terhadap Implementasi Aplikasi M-Paspor.
2. Pengaruh Aplikasi M-Paspor terhadap Efektivitas Pelayanan.

3. Tantangan yang Dihadapi dalam Implementasi Aplikasi M-Paspor.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan pengumpulan dokumen pendukung. Melalui wawancara, peneliti mendapatkan informasi langsung dari informan mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala dan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi M-Paspor.

Observasi dilakukan untuk melihat secara nyata proses pelayanan di lapangan, mulai dari penggunaan aplikasi, mekanisme antrean, hingga interaksi antara pegawai dan masyarakat. Sementara itu, pengumpulan dokumen bertujuan untuk melengkapi data primer, seperti dokumen internal kantor imigrasi, laporan penggunaan aplikasi, serta data statistik jumlah pemohon paspor melalui M-Paspor.

Tutorial menggunakan aplikasi M-paspor

1. Download & Registrasi

- Unduh aplikasi M-Paspor di Google Play Store atau App Store.
- Buka aplikasi, pilih Daftar Akun Baru.
- Isi data diri (NIK, nama lengkap, email, nomor HP).
- Buat kata sandi lalu verifikasi melalui email/SMS.

2. Login ke Aplikasi

- Masukkan email/NIK dan password yang sudah didaftarkan.
- Setelah berhasil login, Anda akan masuk ke menu utama aplikasi.

3. Pengajuan Paspor

- Pilih menu Ajukan Permohonan Paspor.

- Isi data sesuai identitas (KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah/Surat Nikah jika diperlukan).
- Pilih jenis paspor yang diajukan (biasa 48 halaman, elektronik/e-passport).
- Upload dokumen yang diminta (scan/foto jelas).

4. Pilih Kantor Imigrasi & Jadwal

- Tentukan kantor imigrasi terdekat.
- Pilih tanggal & jam kedatangan untuk wawancara dan verifikasi dokumen.

5. Pembayaran

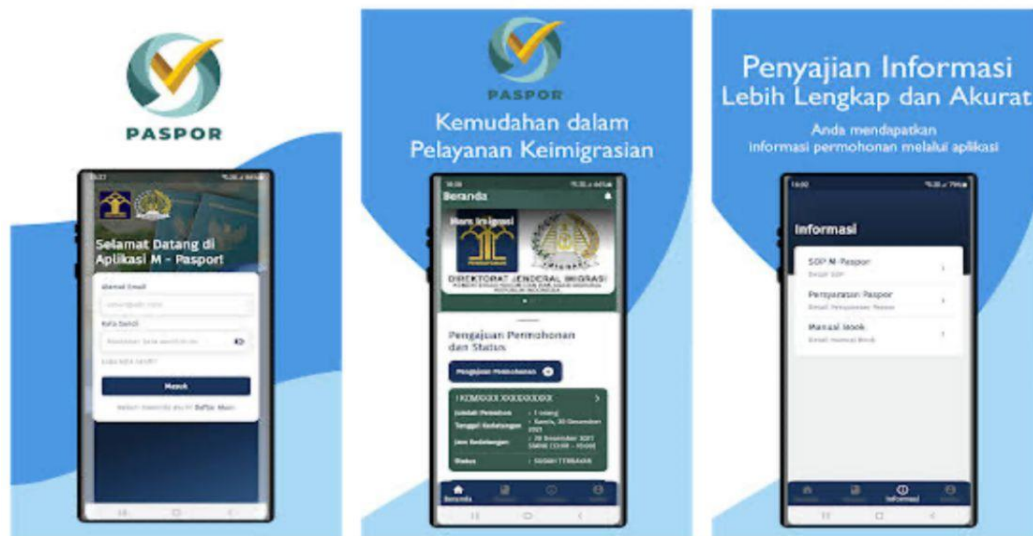
- Setelah pengajuan selesai, akan muncul kode billing.
- Lakukan pembayaran melalui bank/ATM/mobile banking dengan kode tersebut.
- Simpan bukti pembayaran untuk ditunjukkan saat datang ke kantor imigrasi.

6. Datang ke Kantor Imigrasi

- Datang sesuai jadwal yang dipilih.
- Bawa dokumen asli (KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah/Surat Nikah, paspor lama jika perpanjangan).
- Tunjukkan bukti pembayaran & kode antrian dari aplikasi.
- Ikuti proses wawancara, foto, dan biometrik.

7. Ambil Paspor

- Tunggu proses pencetakan (biasanya 3–5 hari kerja).
- Cek status paspor di aplikasi.
- Jika sudah selesai, ambil paspor di kantor imigrasi atau pilih layanan kirim (jika tersedia).



Gambar 5.1
Tampilan Aplikasi M-paspor
Sumber :Data perusahaan 2025

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam pembahasan temuan penelitian ini, peneliti akan menjabarkan semua jawaban yang diberikan oleh informan berdasarkan pertanyaan wawancara. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sesuai dengan sub-fokus penelitian. Berikut pertanyaan penelitian dan jawaban yang diberikan informan:

Temuan Penelitian Mengenai Implementasi Aplikasi M-paspor Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Imigrai Kelas I TPI Manado

A. Bagaimana proses pelayanan paspor sebelum adanya aplikasi M-Paspor?

Tabel 5. 1
Jawaban Informan Pertanyaan A
(Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)

Informan	Jawaban Pegawai	Ket
1	sebelum adanya aplikasi M-paspor, masyarakat harus datang ke kantor imigraasi untuk mengambil formulir manual, kemudian mengisi secara tertulis. Peosesnya cukup panjang karena antrian sering menumpuk	1 September 2025 (11.00)
2	Berkas fotokopian maupun asli harus dibawa dalam map dan diserahkan langsung ke loket. Petugas memverifikasi satu per satu secara manual sehingga memakan waktu lama.	1 September 2025 (11.20)
3	Pemohon paspor sering bolak balik jika ada berkas yang kurang lengkap. Selain itu, antrean bisa panjang karena sistem manual dan belum ada pendaftaran online.	1 September 2025 (11.40)

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Temuan Peneliti dari hasil wawancara yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebelum adanya aplikasi M-Paspor, proses pelayanan paspor masih dilakukan secara manual. Pemohon harus datang langsung ke kantor imigrasi untuk mengambil formulir, mengisi secara tertulis, serta menyerahkan berkas persyaratan dalam bentuk fisik. Seluruh dokumen diverifikasi secara manual oleh petugas, sehingga membutuhkan waktu lebih lama.

Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain antrean yang panjang karena banyaknya pemohon, proses verifikasi berkas yang

memerlukan waktu lama, serta sering terjadinya kendala apabila dokumen kurang lengkap sehingga pemohon harus kembali lagi. Selain itu, arsip pelayanan yang masih disimpan secara manual dalam map atau lemari arsip mudah menumpuk, sulit dicari ketika dibutuhkan, bahkan berisiko tercecer atau hilang.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan paspor sebelum adanya aplikasi M-Paspor kurang efektif dan efisien, karena selain menguras waktu dan tenaga baik dari pemohon maupun petugas, juga menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses pelayanan.

B. Bagaimana penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi?

Tabel 5. 2
Jawaban Informan B
Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)

Informan	Jawaban Pegawai	ket
1	Dengan adanya aplikasi M-paspor, masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara online tanpa harus datang langsung untuk mengambil formulir. Hal ini mempermudah pemohon dan mengurangi atrean panjang dikantor imigrasi.	1 September 2025 (11.00)
2	Aplikasi M-Paspor membantu mempercepat proses verifikasi berkas karena data pemohon sudah diunggah sebelumnya. Petugas hanya tinggal mencocokkan dokumen saat wawancara dan foto.	1 September 2025 (11.20)
3	Penerapan aplikasi M-paspor dinilai cukup efektif karena masyarakat dapat memilih jadwal kedatangan sesuai kuota yang tersedia. Hal ini membuat pelayanan lebih tertib dan efisien.	1 September 2025 (11.40)

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti dari hasil wawancara yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado telah memberikan dampak positif dalam proses pelayanan paspor. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung hanya untuk mengambil formulir, melainkan dapat melakukan pendaftaran secara online. Hal ini mempermudah pemohon dan secara signifikan mengurangi antrean panjang di kantor imigrasi.

Selain itu, aplikasi M-Paspor juga membantu mempercepat proses verifikasi berkas. Data pemohon yang sudah diunggah melalui aplikasi dapat langsung diverifikasi oleh petugas, sehingga ketika datang ke kantor imigrasi, pemohon hanya perlu melalui tahap wawancara dan pengambilan foto. Proses ini terbukti lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Temuan lain menunjukkan bahwa masyarakat dapat memilih jadwal kedatangan sesuai kuota yang tersedia di aplikasi. Mekanisme ini membuat proses pelayanan lebih tertib, teratur, dan menghindari penumpukan antrean. Dengan demikian, penerapan aplikasi M-Paspor dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi waktu, serta kenyamanan bagi pemohon maupun petugas imigrasi.

C. Apa manfaat yang dirasakan masyarakat dengan adanya aplikasi M-Paspor?

Tabel 5. 3
Jawaban Informan C
(Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)

Informan	Jawaban Pegawai	Ket
1	Dengan adanya aplikasi M-paspor, masyarakat lebih mudah dalam melakukan pendaftaran karena bisa dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor.	1 September 2025 (11.00)
2	Aplikasi M-paspor membantu menghemat waktu masyarakat, karena berkas sudah diunggah sebelumnya dan jadwal kedatangan bisa dipilih sesuai kebutuhan.	1 September 2025 (11.20)
3	Masyarakat merasa lebih nyaman karena antrean berkurang, proses pelayanan lebih cepat, dan lebih cepat, dan lebih praktis dibandingkan sistem manual	1 September 2025 (11.40)

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti dari hasil wawancara yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa manfaat utama yang dirasakan masyarakat dengan adanya aplikasi M-Paspor adalah kemudahan dalam proses pendaftaran. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor imigrasi hanya untuk mengambil formulir, karena seluruh proses pendaftaran dapat dilakukan secara online melalui aplikasi.

Selain itu, aplikasi M-Paspor terbukti membantu menghemat waktu pemohon. Berkas persyaratan dapat diunggah terlebih dahulu secara digital, sehingga ketika datang ke kantor imigrasi masyarakat hanya perlu melaksanakan wawancara dan pengambilan foto sesuai jadwal yang telah dipilih. Dengan adanya sistem penjadwalan, masyarakat merasa lebih fleksibel dan dapat menyesuaikan waktu kedatangan sesuai kebutuhan masing-masing.

Manfaat lain yang dirasakan adalah meningkatnya kenyamanan dalam mengurus paspor. Antrean yang sebelumnya sering menumpuk dapat dikurangi secara signifikan, pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Hal ini membuat masyarakat merasa lebih terbantu dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi melalui penerapan aplikasi M-Paspor

D. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi M-Paspor?

Tabel 5. 4
Jawaban Informan D
(Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)

Informan	Jawaban Pegawai	Ket
1	Kendala yang sering muncul adalah masih adanya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, sehingga membutuhkan pendampingan saat melakukan pendaftaran.	1 September 2025 (11.00)
2	Terkadang terjadi gangguan teknis pada aplikasi, seperti server error atau aplikasi sulit diakses ketika jumlah penggunaan membludak.	1 September 2025 (11.20)
3	Tidak semua wilayah memiliki jaringan innternet yang stabil, sehingga beberapa masyarakat kesulitan dalam melakukan pendaftaran online melalui M-paspor.	1 September 2025 (11.40)

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti dari hasil wawancara yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan aplikasi M-Paspor masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi baik oleh masyarakat maupun petugas. Salah satu kendala utama adalah masih adanya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Hal ini menyebabkan sebagian pemohon memerlukan pendampingan ketika melakukan proses pendaftaran online.

Selain itu, kendala teknis juga kerap terjadi pada aplikasi, seperti server error atau sulit diakses ketika jumlah pengguna meningkat. Kondisi ini menghambat kelancaran pelayanan dan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kendala lainnya adalah keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah. Tidak semua masyarakat memiliki jaringan internet yang stabil, sehingga proses pendaftaran online melalui aplikasi M-Paspor tidak selalu berjalan dengan lancar.

Dengan demikian, hasil temuan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor membawa banyak manfaat, namun keberhasilannya masih dipengaruhi oleh faktor literasi digital masyarakat, kestabilan sistem aplikasi, serta ketersediaan jaringan internet yang memadai.

E. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan aplikasi M-Paspor?

Tabel 5. 5
Jawaban Informan E
(Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado)

Informan	Jawaban Pegawai	Ket
1	Untuk masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, petugas memberikan pendampingan langsung di kantor serta menyediakan panduan penggunaan aplikasi.	1 September 2025 (11.00)
2	Jika terjadi gangguan teknis seperti server error, kantor imigrasi segera melakukan koordinasi dengan pusat untuk perbaikan sistem dan memberikan informasi kepada masyarakat terkait jadwal ulang.	1 September 2025 (11.20)
3	Bagi masyarakat yang kesulitan akses internet, kantor imigrasi menyediakan fasilitas jaringan WI-FI di area layanan agar pendaftaran tetap bisa dilakukan dengan lancar.	1 September 2025 (11.40)

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti dari hasil wawancara yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa solusi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado untuk mengatasi kendala dalam penerapan aplikasi M-Paspor.

Solusi pertama adalah memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Petugas juga menyiapkan panduan penggunaan aplikasi agar masyarakat lebih mudah memahami proses pendaftaran online.

Solusi kedua dilakukan ketika terjadi kendala teknis pada aplikasi, seperti server error atau gangguan sistem. Pihak kantor imigrasi segera melakukan

koordinasi dengan pusat untuk memperbaiki permasalahan tersebut, sekaligus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, termasuk opsi penjadwalan ulang pelayanan.

Selanjutnya, untuk mengatasi kendala akses jaringan internet yang dialami sebagian masyarakat, kantor imigrasi menyediakan fasilitas jaringan Wi-Fi di area pelayanan. Hal ini bertujuan agar masyarakat tetap dapat melakukan pendaftaran online meskipun mengalami keterbatasan jaringan di daerah tempat tinggal mereka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan kantor imigrasi berfokus pada pendampingan masyarakat, perbaikan teknis sistem, serta penyediaan fasilitas pendukung. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

5.3 Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado memang membawa banyak manfaat bagi masyarakat, namun tidak terlepas dari berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Untuk itu, pihak kantor imigrasi telah menyiapkan sejumlah solusi agar pelayanan paspor tetap berjalan optimal dan tujuan implementasi aplikasi dapat tercapai.

Salah satu solusi yang dilakukan adalah memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi digital. Hal ini dikarenakan tidak semua pemohon paspor memiliki pemahaman dan keterampilan yang baik dalam memanfaatkan teknologi. Petugas imigrasi

membantu masyarakat secara langsung di loket pelayanan serta menyediakan panduan penggunaan aplikasi agar proses pendaftaran online dapat berjalan lancar.

Selain itu, untuk mengatasi kendala teknis seperti gangguan server atau error pada aplikasi, pihak kantor imigrasi segera melakukan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pusat pengelola sistem. Upaya ini dilakukan agar perbaikan dapat segera dilakukan, dan masyarakat tetap memperoleh kepastian informasi. Pihak kantor juga memberikan pemberitahuan terkait jadwal ulang pelayanan apabila terjadi kendala teknis, sehingga pemohon tidak merasa dirugikan.

Selanjutnya, untuk mengatasi masalah akses internet yang belum merata di beberapa wilayah, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado menyediakan fasilitas jaringan Wi-Fi gratis di area pelayanan. Dengan adanya fasilitas ini, masyarakat yang mengalami kesulitan jaringan tetap dapat melakukan pendaftaran maupun mengunggah berkas melalui aplikasi M-Paspor secara langsung di kantor imigrasi.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa solusi yang dilakukan berfokus pada tiga aspek utama, yaitu pendampingan bagi masyarakat, perbaikan teknis sistem, serta penyediaan sarana pendukung. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak kantor imigrasi untuk memastikan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Upaya ini juga menjadi bentuk inovasi pelayanan publik yang sejalan dengan tuntutan era digital, yaitu pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses Implementasi Aplikasi M-Paspor

Implementasi aplikasi M-Paspor telah dilaksanakan dengan mengikuti tahapan yang cukup sistematis, mulai dari sosialisasi kepada masyarakat, penyediaan sarana pendukung, hingga pendampingan langsung di loket pelayanan. Kantor Imigrasi juga berupaya memberikan pelatihan dan pengarahan kepada pegawai agar mampu mendampingi masyarakat dalam penggunaan aplikasi digital. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam mewujudkan pelayanan berbasis teknologi untuk mendukung transformasi digital di bidang keimigrasian.

2. Manfaat yang Dirasakan Masyarakat

Masyarakat merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi M-Paspor, antara lain kemudahan dalam melakukan pendaftaran secara online tanpa harus antri berjam-jam, peningkatan transparansi jadwal pelayanan, serta efisiensi waktu karena proses lebih cepat dan terstruktur. Dengan adanya aplikasi ini, pelayanan paspor menjadi lebih efektif, modern, dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat di era digital

3. Kendala yang dihadapi meskipun membawa banyak manfaat, implementasi aplikasi M-Paspor masih menemui sejumlah kendala. Kendala tersebut antara

lain kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital, gangguan teknis seperti server error atau aplikasi yang tidak responsif, serta keterbatasan akses internet di beberapa daerah. Kendala-kendala ini menjadi hambatan yang cukup signifikan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi.

4. Solusi yang dilakukan Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado melakukan sejumlah solusi, seperti memberikan pendampingan langsung kepada pemohon paspor, menyediakan fasilitas Wi-Fi gratis di area pelayanan, serta melakukan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi apabila terjadi masalah teknis. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen pihak imigrasi untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar tetap efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Namun, agar manfaatnya lebih optimal, perlu adanya peningkatan edukasi digital kepada masyarakat, penyempurnaan sistem aplikasi, serta dukungan sarana prasarana yang lebih merata. Dengan demikian, transformasi digital di bidang keimigrasian dapat berjalan lebih baik dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat

menjadi masukan konstruktif bagi pihak Kantor Imigrasi maupun masyarakat pengguna layanan, antara lain:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado perlu terus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi yang digunakan dalam mendukung operasional aplikasi M-Paspor. Hal ini mencakup penyediaan jaringan internet yang stabil, penambahan kapasitas server agar dapat menampung jumlah pengguna yang semakin meningkat, serta perbaikan sistem agar aplikasi lebih responsif dan minim gangguan teknis. Dengan dukungan infrastruktur yang memadai, pelayanan melalui aplikasi M-Paspor dapat berjalan lebih optimal dan mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.
2. Sosialisasi dan Edukasi kepada masyarakat masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami tata cara penggunaan aplikasi M-Paspor. Oleh karena itu, disarankan agar pihak Kantor Imigrasi meningkatkan sosialisasi secara berkala melalui berbagai media, baik secara langsung maupun digital, seperti melalui media sosial, website resmi, maupun penyuluhan tatap muka di wilayah kerja. Dengan adanya edukasi yang lebih luas dan berkelanjutan, masyarakat dapat lebih terbantu dalam menggunakan aplikasi, sehingga efektivitas pelayanan dapat tercapai secara maksimal.
3. Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang Lebih Jelas untuk memastikan pelaksanaan aplikasi M-Paspor berjalan secara terarah, diperlukan adanya penyusunan SOP yang lebih detail terkait penggunaan aplikasi ini, baik untuk masyarakat maupun untuk pegawai. SOP ini akan menjadi pedoman

teknis agar proses pelayanan paspor melalui aplikasi berjalan seragam, terkontrol, dan mudah dipahami. Selain itu, SOP juga akan membantu meminimalkan potensi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan.

4. Pelatihan Pegawai Secara Berkala Pegawai imigrasi memiliki peran penting dalam mendampingi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Imigrasi memberikan pelatihan rutin bagi pegawai mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor dan perkembangan terbaru teknologi layanan keimigrasian. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, pegawai akan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat.
5. Pengembangan Aplikasi M-Paspor aplikasi M-Paspor perlu terus dikembangkan agar lebih user-friendly, memiliki fitur yang lengkap, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Misalnya dengan menambahkan fitur notifikasi pengingat jadwal, layanan konsultasi online, serta panduan penggunaan dalam bentuk video atau tutorial interaktif. Dengan demikian, masyarakat akan lebih mudah memahami alur pelayanan dan merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi.

Secara keseluruhan, dengan adanya peningkatan infrastruktur, edukasi masyarakat, penyusunan SOP, pelatihan pegawai, serta pengembangan aplikasi secara berkelanjutan, diharapkan implementasi aplikasi M-Paspor akan semakin efektif dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, transparan, dan modern di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika.** (2023). *Hubungan Implementasi Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado*. Penelitian Kualitatif.
- Budi.** (2024). *Studi Kasus Kendala Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado*. Penelitian Studi Kasus.
- Grindle, M. S.** (2017). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Intan.** (2024). *Pengaruh Implementasi M-Paspor terhadap Transparansi Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado*. Analisis Kualitatif.
- Johan.** (2023). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan M-Paspor dan Aplikasi Layanan Publik Lainnya di Kota Manado*. Analisis Komparatif.
- Atteng, B. D. G. (2022).** Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.
- Faisal. (2014). Dalam Sugiyono.** Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021).** *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2019).** *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noviayanti, Masnia, & Ahmad. (2023).** *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok*.
- Rahman. (2022).** *Implementasi Aplikasi M-Paspor terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado*. Analisis Regresi Linear Berganda.
- Ridwan. (2010).** *Dasar-dasar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rizky. (2024).** *Pengaruh Aplikasi M-Paspor terhadap Persepsi Profesionalisme Pegawai Imigrasi di Manado*. Analisis Regresi Linear Sederhana.

- Sari. (2022).** *Pengaruh Penggunaan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Analisis Deskriptif Kuantitatif.*
- Rudi. (2021).** *Kolaborasi dalam Program Inovasi Delivery Passport Service di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.*
- Satori, D., & Komariah, A. (2014).** *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014).** *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975).** *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework.* *Administration and Society*, 6(4), 445–488.
- Wibowo, C. T. (2014).** *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang.*
- Riduan, M. (2023).** *Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin (Studi pada Aplikasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat).*
- Grindle, M. S. (2017).** *Politics and policy implementation in the Third World.* Princeton University Press.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021).** *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Sanafiah (dalam Sugiyono). (2014).** *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Yulianto, E. (2022).** Inovasi digital pelayanan publik dalam aplikasi M-Paspor di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(2), 115–127. <https://doi.org/10.1234/jan.v18i2.5678>

- Zulkarnaen, F., & Prabowo, H. (2021).** Efektivitas pelayanan publik berbasis digital pada Direktorat Jenderal Imigrasi. *Jurnal Kebijakan Publik dan Inovasi*, 5(1), 45–60.
- Susanto, H., Pratama, Y., & Rachmawati, D. (2022).** Evaluasi implementasi sistem pelayanan digital berbasis aplikasi pada instansi pemerintahan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(3), 220–230. <https://doi.org/10.5439/jtsi.v10i3.8765>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Pertanyaan

**Pedoman Wawancara Mendalam Implementasi
Aplikasi M-Paspor untuk meningkatkan Efektivitas
Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Manado**

Pegawai Kantor Imigrasi

Identitas informan

- a. Usia
- b. Pekerjaan
- c. Waktu

PERTANYAAN:

A. Pertanyaan Terkait Implementasi Aplikasi M-Paspor

1. Bagaimana proses pelayanan paspor sebelum adanya aplikasi M-Paspor?
2. Apa kendala yang sering dihadapi masyarakat dalam proses pelayanan paspor sebelum penggunaan M-Paspor?
3. Bagaimana penerapan aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi tempat Bapak/Ibu bekerja?
4. Apakah pegawai mendapatkan pelatihan khusus dalam penggunaan aplikasi M-Paspor?

B. Pertanyaan Terkait Efektivitas Pelayanan

1. Menurut Ibu, apakah aplikasi M-Paspor dapat mempercepat proses pelayanan?
2. Selanjutnya Bagaimana tanggapan Ibu terhadap penggunaan aplikasi M-Paspor?
3. Apakah dengan adanya M-Paspor kualitas pelayanan meningkat dibandingkan sebelumnya?
4. Apa indikator efektivitas pelayanan yang paling terlihat setelah adanya aplikasi M-Paspor?

C. Pertanyaan Terkait Kendala dan Solusi

1. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan aplikasi M-Paspor?
2. Bagaimana solusi yang dilakukan kantor imigrasi dalam mengatasi kendala tersebut?
3. Apa saran Bapak/Ibu agar aplikasi M-Paspor lebih optimal dalam meningkatkan pelayanan?

Lampiran 2. Lampiran Tabel Matrix

TABEL MATRIX

Daftar Pertanyaan	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MANADO			
	1. Informan	2. Informan	3. Informan	4. Informan
Bagaimana proses pelayanan paspor sebelum adanya aplikasi M-Paspor?	Proses manual, antrean panjang, masyarakat harus isi formulir langsung di kantor.	Banyak permohonan mengeluh karena pelayanan lambat dan sering menumpuk.	Rawannya salah input data dan berkas selalu hilang.	Memerlukan waktu lama dan tidak efisien.
Apa alasan utama diterapkannya aplikasi M-Paspor?	Untuk mempermudah masyarakat permohonan paspor dari rumah.	Mengurangi antrean di kantor dan mempercepat layanan.	Modernisasi pelayanan publik agar lebih transparan.	Agar pelayanan sesuai tuntutan era digital.
Apa saja faktor yang mendukung keberhasilan penerapan aplikasi M-Paspor?	SDM sudah terbiasa dengan perangkat digital.	Ada sarana komputer dan jaringan internet memadai.	Dukungan pelatihan pegawai sebelum aplikasi diterapkan.	Dukungan pimpinan dan kesadaran masyarakat menggunakan aplikasi .
Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi M-Paspor?	Kadang jaringan internet belum stabil.	Masih ada masyarakat yang belum terbiasa memakai aplikasi.	Gangguan teknis saat server sibuk.	Sebagai pemohon lebih suka datang langsung tanpa aplikasi.

Daftar Pertanyaan	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MANADO			
	1. Informan	2. Informan	3. Informan	4. Informan
Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pengguna aplikasi M-Paspor?	Masyarakat merasa lebih praktis dan hemat waktu.	Banyak yang puas karena lebih cepat dan jelas.	Ada yang terbantu, tetapi sebagian masih bingung menggunakannya.	Respon positif, meskipun perlu sosialisasi lebih lanjut.
Apakah aplikasi M-Paspor sudah efektif meningkatkan pelayanan?	Ya, karena pelayanan lebih singkat.	Cukup efektif, pelayanan lebih transparan dan efisien.	Efektif, tapi masih perlu perbaikan teknis di server.	Efektif, namun butuh peningkatan literasi digital masyarakat.