

**INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE
MELALUI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 TPI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH

MARIA JULIANTI GEGO

42121019

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2025

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 03 Desember 2025

**INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI M-PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA KUPANG**

Diajukan Oleh:

Maria Julianti Gego
42121019

Diperiksa Oleh

Pembimbing I

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si
NIDN. 0819827901

Pembimbing II

Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos. MPP
NIDN. 1522078301

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN. 0807057601

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

P. Yoseph Riang, SVD., S.Fil., M.I.Kom

NIDN: 1505118601

INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI M-PASPOR

DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA KUPANG

Disusun Oleh:

Maria Julianti Gego

42121019

Telah Dipertahankan Didepan Dengan Penguji

Pada Tanggal 03 Desember 2025

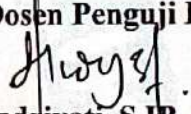
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Penguji

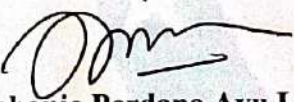
Dosen Pembimbing I


Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si
NIDN. 0819827901

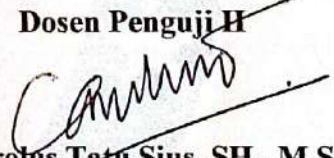
Dosen Penguji I


Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN. 080705760

Dosen Pembimbing II


Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos. MPP
NIDN. 1522078301

Dosen Penguji II


Karolus Tatu Sius, SH., M.Si
NIDN. 0830046701

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 03 Desember 2025


Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN. 0807057601



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
 Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Rabu** Tanggal **03** Bulan **Desember** Tahun **2025** Pukul **10.00** WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Julianti Gego
 NIM : 42121019
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :
"INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP		
3	Penguji Materi I	:	Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 83
 Penguji II = 83
 Penguji III = 87

Lulus dengan Nilai

= A-184.2

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : Kamis, TANGGAL : 22, JAM : 10.00

Hasil Ujian Ulang

=

Mengesahkan :

P. Joseph Riag, SVD.,S.Fil.,M.I.Kom
 NIDN: 1505118601

Kupang, 03 Desember 2025

Ketua Tim Penguji,

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si
 NIDN: 0819027901

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Maria Julianti Gego

Nomor Induk Mahasiswa : 42121019

Fakultas/ Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI M-PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA KUPANG”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 26 Februari 2026



Maria Julianti Gego
Maria Julianti Gego

MOTTO

"Dalam setiap kesulitan Tuhan memberikan harapan"

(Roma 15:13)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang-orang yang telah mendukung saya dengan caranya masing-masing:

1. Tuhan Yesus Kristus, dan Bunda Maria yang selalu memberikan hikmat, kesehatan, kekuatan dan pertolongan dalam perjalanan hidup Penulis.
2. Cinta Pertamaku Bapak Hermanus Kumi dan Pintu surgaku Mama Yasinta Leka, yang mungkin tidak pernah duduk di ruang kuliah, tetapi telah menjadi guru kehidupan terbaik bagi saya. Dari tangan kalian yang lelah namun tidak menyerah, saya belajar arti perjuangan. Dari hati kalian yang tabah, saya belajar arti kasih. Persembahan ini adalah bukti kecil bahwa cinta dan pengorbanan kalian tidak pernah sia-sia. Terimakasih untuk segala doa, motivasi, dan pengorbanan tulus kasih yang kalian berikan. Penulis sadar bahwa setiap keberhasilan yang diraih adalah berkat dari doa, dukungan dan kerja keras orang tua.
3. Untuk Adik tersayang, Eustakia Tenda. Terimakasih juga sudah mendukung dan menyemangati Penulis untuk tetap berjuang melewati badai setiap proses perkuliahan sampe pada tahap skripsi ini.
4. Untuk Florianus Busa yang selalu hadir menjadi bahu, telinga, dan hati. Terimakasih sudah setia berjalan bersama, memberi dukungan dan menguatkan langkah Penulis sampai titik ini. Harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang telah kita impikan.
5. Kepada Keluarga Besar saya, selain Bapa, Mama, dan Adik, yang senantiasa memberi dukungan dengan cara-cara sederhana namun berarti besar.

Terima kasih atas dukungan, motivasi, serta doa yang tidak pernah putus.

Setiap kebaikan kalian turut membentuk perjalanan akademik saya hingga titik ini.

6. Kepada Teman Tercinta, Leny Leo. Terimakasih sudah selalu ada dan mendukung penulis dalam bentuk tindakan dan motivasi yang luar biasa.
7. Teman-teman AP angkatan 21 yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis
8. Almamater Kebanggaanku Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mndira Kupang.
9. Kepada diri saya sendiri, Karya ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dan berjalan sejauh ini. Untuk segala lelah yang tak terlihat, doa yang tak terucap, dan perjuangan yang tak pernah berhenti. Terima kasih telah terus melangkah, walau seringkali ragu dan hampir menyerah. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa saya mampu mewujudkan hal-hal yang pernah saya anggap mustahil. Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dari semua pihak yang mendukung penulisan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat serta perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA KUPANG”**. dengan baik Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dari Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Melalui kesempatan ini pula, penulis dengan tulus hati menyampaikan penghargaan yang tinggi dan rasa terimakasih kepada:

1. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Kepada Ketua Program Studi Dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan menyelesaikan proposal ini.
5. Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., MPP selaku Dosen Pembimbing II telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis serta memberikan saran dan masukan kepada penulis selama mengerjakan proposal ini.
6. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah

memberikan arahan dan saran dari kekurangan penulis dalam menyusun Proposal ini.

7. Bapak Karolus Tatu Sius,SH., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberi arahan dan saran dari kekurangan penulis dalam menyusun proposal ini.
8. Seluruh staf dan Pengajar Program Studi Administrasi Publik dan FISIP Unwira yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan
9. Kepada Tata Usaha FISIP Unwira terutama Program Studi Administrasi Publik yang selalu setia memberikan pelayanan administrasi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari proposal ini, baik dari materi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *“Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.”* Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Kupang. Lahirnya aplikasi M-Paspor sebagai penyempurnaan dari APAPO merupakan bentuk inovasi digital pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan keimigrasian. Namun, meskipun menawarkan kemudahan seperti pengunggahan dokumen mandiri, pemilihan jadwal fleksibel, dan transparansi proses, pelaksanaan inovasi ini masih menghadapi sejumlah kendala seperti gangguan jaringan, kesulitan teknis aplikasi, serta keterbatasan literasi digital masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan M-Paspor telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan pengurangan antrean di kantor imigrasi, namun belum berjalan secara optimal karena adanya kendala teknis dan kesiapan infrastruktur. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi ini meliputi kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, sosialisasi kepada masyarakat, serta kondisi sistem sosial pengguna layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan paspor serta menjadi referensi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, M-Paspor, Keimigrasian, SERVQUAL, Transformasi Digital.

ABSTRACT

This study aims to describe the innovation of online passport services through the M-Paspor application and to identify the factors influencing its implementation at the Class I Immigration Office TPI Kota Kupang. The introduction of M-Paspor as an improvement of the previous APAPO system represents a digital innovation initiated by the government to enhance the quality of public services, particularly in immigration services. Although the application offers various conveniences—such as independent document uploading, flexible scheduling, and greater process transparency—its implementation still faces several challenges, including network instability, technical issues within the application, and limited digital literacy among users. This research employs a qualitative descriptive approach using the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that M-Paspor has positively contributed to service efficiency and reduced queues at the immigration office; however, its implementation has not yet reached optimal performance due to technical constraints and infrastructure readiness. Factors influencing this innovation include technological readiness, human resource competence, the effectiveness of public socialization, and the digital adaptability of service users. This study is expected to contribute to improving passport service quality and serve as a reference for future development of digital-based public service innovations.

Keywords: Public Service Innovation, M-Paspor, Immigration, SERVQUAL, Digital Transformation.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	..ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Pelayanan Publik	19
2.3 Inovasi Pelayanan Publik	29
2.4 Keimigrasian	41
2.4.1 Imigrasi	41
2.4.2 Paspor.....	43
2.4.3 Aplikasi M-Paspor.....	47
2.5 Kerangka Berpikir.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Pendekatan Penelitian	54

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	54
3.3 Sumber Data.....	55
3.4 Fokus Penelitian.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.6 Informan	61
3.7 Teknik Analisis Data	61
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	65
4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang	61
4.2 Lokasi Penelitian	67
4.3 Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang	68
4.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang ..	69
4.5 Tugas dan Fungsi.....	71
4.6 Data Penerbitan Paspor Periode Januari-Oktober 2025	76
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
5.1 Hasil Penelitian	79
5.1.1 Indikator Bukti Fisik (Tangibles)	71
5.1.2 Indikator Keandalan (Reliability)	99
5.1.3 Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)	122
5.1.4 Indikator Jaminan (Assurance)	143
5.1.5 Indikator Empati (Emphaty).....	164
5.2 Pembahasan.....	184
BAB VI PENUTUP.....	190
6.1 Kesimpulan.....	190

6.2 Saran.....	194
DAFTAR PUSTAKA	196

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Menu Login Aplikasi M-Paspor	11
Gambar 1.2 Tampilan Menu Pendaftaran Akun	11
Gambar 1.3 Perbedaan Paspor Biasa dan E-Paspor	12
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	53
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang	70
Gambar 5.1.1.1 Kondisi Ruang Tunggu yang Nyaman, Saat Antrian Pembuatan Papsor.....	90
Gambar 5.1.1.2 Penyediaan Kursi Roda Untuk Para Lansia.....	96
Gambar 5.1.2.1 Proses Pelayanan Pemohon Oleh Pegawai Imigrasi...	107
Gambar 5.1.2.2 Pegawai Imigrasi Konsisten Memberikan Pelayanan Terhadap Pemohon Paspor	113
Gambar 5.1.2.3 Pemeriksaan Kesesuaian Dokumen Oleh Pegawai Imigrasi	119
Gambar 5.1.5.1 Pelayanan Kepada Pemohon Lansia Oleh Pegawai Imigrasi	176

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Pembuatan Paspor	9
Tabel 1.2 Jumlah Paspor Terbit di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.....	13
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	58
Tabel 3.2 Informan	62
Tabel 4.1 Data Penerbitan Paspor Januari-Oktober 2025.....	77
Tabel 4.2 Data Kedatangan dan Keberangkatan WN	