

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang sangat pesat sesuai dengan kemajuan zaman, semua bidang kehidupan dituntut serba digital. Dalam hal ini sumber daya manusia diminta untuk menjadi spesialis berbasis inovasi, karena semua pekerjaan manusia dikerjakan dengan pemanfaatan perangkat elektronik, tidak menutup kemungkinan pendigitalan pada sektor pemerintahan. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah lama membuat para ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada negara-negara maju serta negara-negara berkembang dengan tujuan untuk mempermudah serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan.

Pengembangan teknologi yang pesat ini mengharuskan pemerintah wajib harus tanggap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, mudah, nyaman, dan terpercaya. Pemerintah dituntut untuk melakukan berbagai inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, termasuk di bidang keimigrasian yang berhubungan langsung dengan mobilitas penduduk lintas Negara. Menurut Kepala Lembaga Administrasi Negara, Muhammad Taufiq (26 November 2024), mengatakan bahwa seiring dengan teknologi yang terus berkembang diperlukan perkembangan

berbagai inovasi baru. Selain itu, masyarakat yang dewasa ini berkembang sangat dinamis memerlukan responsivitas atau kepekaan terhadap kebutuhan serta tantangan dinamika yang ada di masyarakat. Hal utama yang dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan, karena inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses reformasi.

Pelayanan publik berdasarkan undang-undang No.25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Birokrasi pelayanan adalah unit organisasi yang pada hakikatnya melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Birokrasi dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat menjadi isu yang semakin strategis karena memiliki implikasi yang sangat luas dalam kehidupan bangsa ini. Kinerja birokrasi pelayanan publik berpengaruh kepada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi saat ini yang dianggap tidak tanggap dengan permasalahan publik, berbelit-belit, jauh dari kata efektif, efisien, serta rentan dengan praktik KKN (Korupsi,

Kolusi, dan Nepotisme) menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Berbagai permasalahan tersebut sebenarnya telah mendapat perhatian dari pemerintah melalui komitmen nasional. Hal ini ditunjukkan dengan adanya undang-undang nomor 17 tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, peraturan presiden nomor 5 tentang RPJPN 2010-2014 yang menegaskan tentang pembentukan komite pengarah reformasi birokrasi nasional dan tim reformasi birokrasi nasional yang dipimpin oleh menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi ini harus dilakukan mulai dari pejabat tertinggi seperti presiden, menteri/kepala lembaga pada suatu departemen dan kementerian negara/lembaga negara sebagai motor/penggerak utama serta di ikuti oleh seluruh aparatur yang ada dibawahnya. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ini dilakukan sebagai wujud untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*). *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama.

Penyelenggara pelayanan publik yang mengacu pada prinsip *Good governance*, mendorong terciptanya pelayanan yang inovatif. Pelayanan yang inovatif, dapat

dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Menurut Yogi Suwarno (2008); inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi sering kali di terjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek pembaharuan dalam inovasi sangat di tekankan untuk inovasi sektor swasta. Sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan.

Seiring berjalannya waktu, inovasi pelayanan sektor publik digunakan menjadi suatu alternatif baru bagi organisasi/birokrasi pemerintahan dalam melakukan proses pelayanan publik. Kementrian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia, menyelenggarakan kompetisi Inovasi pelayanan publik pada lingkup pemerintah perovinsi/kota se-provinsi Nusa Tenggara Timur pada tahun 2017. Pedoman kompetisi maupun agenda penyelenggaraan kompetisi inovasi pelayanan publik bagi aparatur sipil negara (ASN) lingkup provinsi maupun kabupaten/kota merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan MENPAN/RB nomor 19 tahun 2016 tentang kompetisi Inovasi pelayanan publik pada kementrian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara/daerah tahun 2017. Dalam rangka menjawab kebutuhan dan tantangan perkembangan Inovasi pelayanan publik yang diperlukan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapannya serta memberikan arahan yang

lebih jelas maka diperlukan pedoman kompetisi Inovasi pelayanan publik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya peningkatan pelayanan bagi publik pada setiap lingkungan kerjanya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Nusa Tenggara Timur saat ini telah mengalami peningkatan. Namun demikian, peningkatan tersebut belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan masyarakat. Tindak lanjut untuk mempercepat level percepatan untuk mendorong pelayanan publik baik pada level pusat maupun daerah pemerintah melakukan kebijakan dengan menetapkan gerakan "satu Instansi satu Inovasi" guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Satu Instansi satu Inovasi adalah gerakan yang mewajibkan pada setiap kementerian/lembaga pemerintah daerah, badan usaha milik negara/daerah untuk menciptakan minimal satu Inovasi pelayanan publik. Ini membuktikan bahwa Inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi Indonesia dalam proses reformasi birokrasi.

Kementrian Imigrasi dan Kemenkumham Republik Indonesia merupakan salah satu institusi yang memiliki peran penting dalam pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan dokumen perjalanan berupa paspor. Paspor bukan hanya dokumen identitas

perjalanan, melainkan juga bagian dari instrument Negara dalam menjaga keamanan dan kedaulatan wilayah. Oleh sebab itu, pelayanan paspor dituntut untuk dilakukan secara professional, cepat, dan berbasis teknologi informasi. Salah satu bentuk pelayanan publik kantor Imigrasi di bidang administratif adalah pelayanan paspor. Berdasarkan peraturan pemerintah tentang peraturan pelaksanaan undang-undang No. 6 tahun 2011 paspor republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Menurut undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam surat edaran Kementrian Nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* di seluruh Indonesia, perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Aplikasi Pendaftaran Antrian Papor *Online* diharapkan memberikan Inovasi dalam memenuhi kebutuhan msyarakat untuk peningkatan percepatan pelayanan publik. Aplikasi yang berbasis layanan paspor *Online* ini diluncurkan pada bulan Agustus tahun 2017 dan mulai diterapkan pada bulan November tahun 2017 (Handrisal 2021). Penerapan Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi terbaru yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan

dalam pelayanan publik, di mana aplikasi tersebut telah didukung oleh teknologi informasi yang sudah canggih sehingga bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Tetapi, dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), masih terdapat permasalahan yang menjadi penghambat proses penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan Kemenkumham (2022), permasalahan tersebut antara lain sulit Verifikasi Email, tidak mendapatkan Kode OTP, Kuota sering penuh, dan sering gagal login.

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan seperti antrean panjang, infrastruktur digital yang belum merata, dan kualitas layanan yang belum konsisten di seluruh wilayah. Hal tersebut mendorong perlunya transformasi pelayanan ke arah sistem digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Di Provinsi Nusa Tenggara Timur, khususnya pada layanan keimigrasian, Ombudsman RI menyatakan masih adanya keterlambatan penerbitan paspor yang melampaui standar waktu pelayanan sehingga masyarakat menyampaikan keluhan terhadap kinerja pelayanan yang dinilai belum efisien. Gangguan jaringan pada sistem pusat data nasional juga pernah memengaruhi pelayanan imigrasi di wilayah NTT sehingga proses pelayanan tidak dapat berjalan optimal. Kondisi ini turut berdampak pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Kupang yang menjadi salah satu garda layanan publik di daerah dan berkewajiban memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan paspor

yang cepat, mudah, dan pasti. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang terukur terhadap kualitas layanan berbasis digital seperti M-Paspor guna memastikan inovasi pelayanan tersebut benar-benar menjawab permasalahan dan kebutuhan masyarakat di wilayah Kupang.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, Kementerian Imigrasi memperbaharui inovasi dengan menggunakan Aplikasi M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO). Pergantian dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor (APAPO) ke Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah inovasi dari Kementerian Imigrasi untuk meningkatkan pelayanan paspor menjadi lebih transparan, akuntabel, dan cepat. M-Paspor mulai diterapkan di seluruh Indonesia pada tanggal 27 Januari 2022, dan kini menjadi aplikasi wajib untuk pengajuan permohonan paspor, termasuk di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang, yang memanfaatkan fitur unggah berkas secara mandiri oleh pemohon, sebagaimana diumumkan dalam publikasi resmi Kementerian Imigrasi (imigrasi.go.id, 2022).

Selain itu, Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi layanan paspor online ini bisa di download secara gratis melalui

layanan Google Play Store/App Store. Berikut adalah perbedaan pembuatan paspor melalui aplikasi APAPO dan aplikasi M-Paspor:

Tabel 1.1 Perbedaan Pembuatan Paspor

NO	PASPOR APLIKASI APAPO	PASPOR APLIKASI M-PASPOR
1	Download Aplikasi APAPO di Play Store	Download Aplikasi M-PASPOR di Play Store
2	Login dengan memasukkan NIK, Nama Lengkap, TTL, No Hp, hingga Alamat sesuai KTP	Login dengan Email dan langsung dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri serta tidak perlu menunggu petugas mengunggah dokumen.
3	Jadwal pengambilan kuota dibuka 1 minggu sekali untuk pilih jadwal foto pagi/siang	Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu, tidak lagi seperti APAPO yang dibuka 1 minggu sekali. Tidak lagi membutuhkan fotocopy berkas persyaratan.
4	Print Kode/QR code	Terdapat fitur cek status permohonan
5	Kembali lagi ke kantir Imigrasi menyerahkan dokumen dan dilakukan verifikasi oleh petugas	Pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto
6	Tidak bisa <i>Reschedule</i> jadwal kedatangan yang telah kita pilih	Terdapat fitur <i>Reschedule</i> jadwal kedatangan

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang (2025).

Aplikasi M-PASPOR menghadirkan kemudahan dan fleksibilitas yang lebih dibandingkan aplikasi APAPO. Berbeda dengan APAPO yang mengharuskan login dengan data lengkap sesuai KTP dan menunggu petugas mengunggah dokumen, M-PASPOR memungkinkan pengguna login dengan email dan mengunggah dokumen

persyaratan secara mandiri. Selain itu, kuota pengambilan jadwal pada aplikasi M-PASPOR bisa dilakukan kapan saja tanpa harus menunggu pembukaan mingguan seperti di APAPO. M-PASPOR juga menghilangkan kebutuhan fotocopy berkas, menyediakan fitur cek status permohonan, serta memungkinkan pengguna melakukan *reschedule* jadwal kedatangan, sementara APAPO melakukan sebaliknya. Proses pembayaran di M-PASPOR dilakukan sebelum wawancara dan foto, sehingga membuat proses pengurusan paspor menjadi lebih cepat dan praktis. Sedangkan APAPO, harus kembali ke kantor untuk menyerahkan dokumen dan dilakukan verifikasi oleh petugas.

Berikut tampilan menu login aplikasi M-Paspor, menu pendaftaran akun dan perbedaan paspor biasa dan E-Paspor:

Gambar 1.1 Tampilan Menu Login Aplikasi M-Paspor

13.25

Selamat Datang di
Aplikasi M - Paspor!

Alamat Email

email@abc.com

Kata Sandi

Masukkan kata sandi Anda

Lupa kata sandi?

Masuk

Belum memiliki akun? [Daftar Akun](#)

Sumber: Aplikasi M-Paspor

Gambar 1.2 Tampilan Menu Pendaftaran Akun

22.50

Pendaftaran Akun

Nama Lengkap *

Cth: Charlize Scavendish

Tanggal Lahir *

dd/mm/...

Jenis Kelamin *

--Pilih satu

Alamat Email *

email@abc.com

Nomor Handphone *

Cth: 08786000123

Kata Sandi *

Masukkan kata sandi Anda

Ulangi Kata Sandi *

Masukkan ulang kata sandi Anda

☐ Saya setuju dengan Syarat & Ketentuan

Daftar

Sudah memiliki akun? [Log In](#)

Sumber: Aplikasi M-Paspor

Gambar 1.3 Perbedaan Paspor Biasa dan E-Paspor



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.

Melalui penerapan aplikasi ini diharapkan agar pelayanan paspor dapat lebih transparan, akuntabel dan cepat. Melalui M-Paspor, pemohon dapat mengajukan paspor dengan mengunggah file yang dipindai ke aplikasi. Jadi, ketika di kantor pemohon cukup dengan menunjukkan bukti saat wawancara sehingga memangkas waktu untuk tatap muka. Berdasarkan keterangan dari Kementrian Imigrasi (2022), Aplikasi tersebut telah diunduh oleh lebih dari 100 ribu pengguna diseluruh Indonesia, termasuk di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Kupang mencatat dinamika penerbitan paspor yang mencerminkan perkembangan kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan. Pada tahun 2023 hingga 2024, terjadi perubahan tren dengan peningkatan jumlah paspor yang diterbitkan. Perubahan ini menunjukkan respons positif masyarakat terhadap

kemudahan dan keamanan yang ditawarkan oleh Aplikasi M-Paspor. Data berikut menggambarkan secara rinci jumlah paspor yang diterbitkan dalam periode tersebut:

Tabel 1.2 Jumlah Paspor Terbit di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.

NO	TAHUN TERBIT	JUMLAH PASPOR TERBIT
1	2023	11.219 Paspor
2	2024	13.262 Paspor
	Jumlah	24.481 Paspor

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.

Pelayanan paspor di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang dilakukan dengan dua sistem yaitu manual dan online. Pelayanannya dikatakan cukup ramai tingkat pengurusannya. Hal ini dikarenakan peningkatan permohonan jumlah Paspor, sebagaimana yang tertera pada tabel di atas, sehingga kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang menerapkan inovasi pelayanan aplikasi M-Paspor. Aplikasi terbaru yaitu M-Paspor sebenarnya salah satu solusi untuk mempermudah pendaftaran dan memudahkan proses penggantian paspor online. Penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut dalam pembuatan paspor online pengurusannya sangat mudah dimengerti. Namun dalam pelaksanaannya tidaklah berjalan dengan mulus, masih terdapat kendala dalam proses

penggunaan aplikasi terjadinya ketidakstabilan jaringan, sehingga mengakibatkan gangguan (error) ketika pengguna melakukan pendaftaran secara bersamaan melalui aplikasi M-Paspor, dan pemohon tidak dapat mengunduh aplikasi M-Paspor karena versi handphone yang lama dan penyimpanan penuh (Penelitian oleh Ompusunggu, 2024).

Penulis berpendapat bahwa melihat tujuan dari Inovasi Pelayanan Paspor Online ini sudah baik hanya saja belum berjalan secara maksimal sehingga masyarakat belum terlalu merasakan dampak dari inovasi pelayanan tersebut. Dari masalah yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang Inovasi Paspor Online melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang dengan judul penelitian: "INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA KUPANG".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas pelayanan Inovasi Pelayanan Paspor Online melalui M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang?"

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M- Paspor di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital.
- b. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji inovasi pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang: Memberikan masukan mengenai bagaimana efektivitas inovasi M-Paspor serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
- b. Bagi Masyarakat: Memberikan informasi mengenai kelebihan dan kendala penggunaan aplikasi M-Paspor sehingga masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkannya secara optimal.

- c. Bagi Peneliti: Menambah wawasan, pengalaman, serta pemahaman mengenai implementasi inovasi pelayanan publik di bidang keimigrasian.