

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang sangat pesat sesuai dengan kemajuan zaman, semua bidang kehidupan dituntut untuk 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. Menurut Kepala Lembaga Administrasi Negara, seiring dengan teknologi yang terus berkembang ini, 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. Inovasi pelayanan publik juga dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan suatu instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan, Inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses

reformasi. (<http://www.menpan.go.id>, diakses tanggal 10 November 2016).

Menurut Yogi Suwarno mendefinisikan inovasi sebagai suatu proses menciptakan dan menawarkan produk atau jasa yang sifatnya baru dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pandangan tersebut menjelaskan bahwa inovasi merupakan proses penemuan hal baru, cara baru, produk baru atau dapat berupa perbaikan dari cara sebelumnya (Choirunnisak 2019). Berbicara tentang inovasi pelayanan, pemerintah Provinsi Kepulauan Riau juga terus mengembangkan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik bagi pemerintah Provinsi Kepulauan Riau sangat diperlukan mengingat letak wilayah provinsi ini berbentuk kepulauan, dimana luas daratannya hanya 4% dibandingkan dengan luas lautannya yang mencakup hingga 96% (Hendrayady 2020).

Untuk melakukan perjalanan antar Negara diperlukan dokumen yang memuat identitas dari pemilik yaitu Paspor. Dimana identitas yang tertera pada paspor berisikan nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, kewarganegaraan, dan nomor serta masa berlaku paspor tersebut. Didalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian, apa itu paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam surat edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* di seluruh Indonesia

merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga Negara Indonesia maupun orang asing.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* diharapkan memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk peningkatan percepatan pelayanan publik. Diterapkan 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 pendaftaran antrian paspor *online* merupakan sebuah inovasi terbaru yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan dalam pelayanan publik, dimana 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. Diantaranya Sulit Verifikasi Email, Tidak Mendapatkan Kode Otp , Kouta Sering Penuh , dan Sering Gagal Login.

Sehingga Direktorat Jendral Imigrasi memperbaharui inovasi dengan menggunakan aplikasi M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* (APAPO). 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.

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. Kini tak perlu lagi 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 fotokopi berkas persyaratan.
4	Print kode/ <i>QR code</i>	Terdapat fitur cek status permohonan
5	Kembali lagi ke kantor imigrasi menyerahkan dokumen dan dilakukan verifikasi oleh petugas	Pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto
6	Tidak bisa reschedule jadwal kedatangan yang telah kita pilih	Terdapat fitur reschedule jadwal kedatangan.

Sumber : Data Olahan Peneliti,2022.

Gambar 1.1. Tampilan Menu Login Aplikasi M-Paspor



Sumber : Aplikasi M-paspor

Gambar 1.2. Tampilan Menu Pendaftaran Akun

22.50

Pendaftaran Akun

Nama Lengkap *
Cth: Charlize Scavendish

Tanggal Lahir * **Jenis Kelamin ***
dd/mm/... --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

PERBEDAAN PASPOR BIASA DAN E - PASPOR

PASPOR BIASA	E - PASPOR
<ul style="list-style-type: none"> • Biaya Lebih Murah • Paspor berbentuk fisik hanya berisi data, seperti nama lengkap, kewarganegaraan, tanggal lahir, dan lain-lain. • Pemegang Paspor Biasa Harus mengantre terlebih dahulu 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya Lebih Mahal • paspor elektronik memuat data pemilik dilengkapi dengan data biometrik, seperti sidik jari dan bentuk wajah pemilik • pemegang paspor elektronik tidak perlu lagi antre di bagian pemeriksaan keimigrasian di beberapa bandara Indonesia

Sumber : Kantor Imigrasi,2023

Diterapkan aplikasi ini agar pelayanan paspor 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. Aplikasi tersebut telah diunduh oleh lebih dari 100 ribu pengguna di seluruh Indonesia, di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. jumlah paspor yang terbit selama 2022 yaitu 10.718 paspor.

Tabel I.2 Jumlah Paspor Terbit 2022

NO	JENIS PERMOHONAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Baru	710	434	468	584	525	260	689	635	533	562	736	201	6337
2	Penggantian Habis Berlaku	1278	833	699	970	942	432	1199	939	867	1202	1089	339	3789
3	Penggantian Halaman Penuh	43	37	33	24	23	28	26	20	19	12	19	7	291
4	Penggantian Karena Hilang Baru	16	10	7	11	5	8	11	8	9	13	10	12	120
5	Penggantian Karena Hilang Habis Berlaku	20	11	17	4	14	3	6	10	6	17	13	-	121
6	Penggantian Karena Rusak Baru	3	3	8	1	2	3	4	5	5	2	6	4	46
7	Penggantian Karena Rusak Habis Berlaku	0	4	2	0	1	0	1	2	1	2	1	-	14
	JUMLAH	2070	1332	1234	1594	1512	734	1936	1619	1440	1612	1874	1755	10.718

Sumber : Jumlah terbit paspor di Kantor imigrasi Tanjungpinang tahun 2022

Kantor Imigrasi telah menerapkan layanan M-Paspor ini khususnya pada kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Dengan mendaftar *online* ini akan

menerima keterangan lengkap, kepastian hari dan jam untuk membuat paspor.

Adapun berikut keunggulan M-Paspor menurut Ditjen Imigrasi:

1. *Paperless*, tidak lagi membutuhkan fotokopi berkas persyaratan.
2. Dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri. Kini tak perlu lagi menunggu petugas mengunggah dokumen.
3. Pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto
4. Terdapat fitur cek status permohonan
5. Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu, tidak lagi seperti APAPO yang dibuka 1 minggu sekali.
6. Terdapat fitur *reschedule* jadwal kedatangan.

Melihat permasalahan yang ada di kantor Imigrasi kelas 1 tanjungpinang dengan menggunakan aplikasi terbaru yaitu M-Paspor sebenarnya salah satu solusi untuk mengurangi antrian yang begitu panjang pada sebelumnya namun adapun kendala yang terjadi yaitu salah menulis data diri, terlambat membayar, terlambat datang dan masih banyak masyarakat kota tanjungpinang belum mengetahui adanya layanan paspor online terbaru ini. Sehingga calon pemohon diarahkan untuk mendownload aplikasi M-Paspor tersebut terlebih dahulu, yang telah diterapkan pada kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang untuk mendapat nomor antrian, maka dengan nomor antrian tersebut calon pemohon dapat melakukan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang.

Berdasarkan keterangan peneliti penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut dalam pembuatan paspor online pengurusannya sangat mudah dimengerti. Namun dalam pelaksanaannya tidaklah berjalan mulus masih terdapat kendala dalam

perihal saat pengambilan berkas, si pengguna aplikasi tersebut terlambat mengambil berkasnya dan wawancara sehingga pendaftarannya hangus dan uang tidak bisa kembali. Sehingga pemohon pembuatan paspor tersebut memilih untuk langsung daftar di kantor imigrasi karena tidak mengerti menggunakan aplikasi M-Paspor dan meminta bantuan kepada *customer service*.

Dari tinjauan di lapangan bahwa sering terjadinya gangguan terhadap jaringan pada antrian paspor *online* maupun pelayanan dalam pembuatan paspor sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya. Hal ini juga terjadinya penghambat terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga terjadinya penumpukan dalam pendaftaran antrian paspor *online*. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana keberhasilan inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui keberhasilan inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sumber referensi untuk pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya yang menyangkut permasalahan dalam inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan masukan bagi kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

