

INOVASI PELAYANAN M-PASPOR DALAM PROSES PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BELAKANG PADANG KOTA BATAM

Oleh
Gravela Melleyuandita Annisa
NIM. 190565201033

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik salah satu SPBE dan merupakan inovasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi ialah layanan pembuatan paspor *online* yang dulu bernama APAPO dan kini bernama M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online*. Studi ini mengkaji penerapan inovasi penggunaan aplikasi M-Paspor dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam dalam masa transisi dari layanan Walk-In ke M-Paspor terdapat kendala. Terdapat kesalahan dalam mengisi data diri pemohon, pembayaran hangus ditolak, tidak melakukan pembayaran tepat waktu. Sering terjadinya gangguan terhadap jaringan pada antrian paspor online dikarenakan permintaan masyarakat di tiap bulannya yang mencapai ratusan paspor sehingga membutuhkan pembaharuan kualitas sistem. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana penerapan Inovasi Pelayanan M-Paspor Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori indikator inovasi pelayanan menurut Rogers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi online M-Paspor dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam sudah diterapkan. Aplikasi M-Paspor memiliki keunggulan dan kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat melalui kesesuaian fitur yang diberikan, namun belum berjalan secara optimal sepenuhnya dikarenakan masih terdapatnya kendala yang dihadapi mengenai tingkat kualitas jaringan dan sistem. Sehingga masih memerlukan pemeliharaan rutin dan tingkatkan aplikasi secara berkala.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, M-Paspor, Imigrasi

***M-PASSPORT SERVICE INNOVATION IN THE PASSPORT MAKING
PROCESS AT THE IMMIGRATION CLASS II OFFICE BELAKANG
PADANG BATAM***

***By
Gravela Melleyuandita Annisa
NIM. 190565201033***

ABSTRACT

Based on Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems, one of the SPBE and an innovation from the Directorate General of Immigration is an online passport making service which was formerly called APAPO and is now called M-Passport. The M-Passport application is an application that can be used by the public to submit applications for new passports and passport replacements online. This study examines the application of innovation in the use of the M-Passport application in the passport making process at the Immigration Office Class II Belakang Padang Batam City in the transition period from Walk-In services to M-Passport there are obstacles. There are errors in filling in the applicant's personal data, rejected forfeit payments, not making payments on time. There are frequent disruptions to the network in the online passport queue due to public demand in each month which reaches hundreds of passports so that it requires updating the quality of the system. This study aims to determine how the application of M-Passport Service Innovation in Passport Making at Immigration Office Class II Belakang Padang Batam City. The research used descriptive qualitative research methods with data collection techniques based on observation, interviews and documentation. This research uses the theory of service innovation indicators according to Rogers. The results showed that service innovation through the M-Passport online application in the passport making process at the Immigration Office Class II Belakang Padang Batam City has been implemented. The M-Passport application has advantages and convenience felt by the community through the suitability of the features provided, but it has not run fully optimally because there are still obstacles faced regarding the level of network and system quality. So that it still requires routine maintenance and periodic application upgrades.

Keywords: Innovation, Service, M-Passport, Immigration