

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki pengertian sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi (negara) yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan/rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Handriyansyah, 2018).

Berdasarkan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Apratur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa (Mukarom & Laksana, 2015). Kelompok pelayanan administratif ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, status kewarganegaraan, dokumen perjalanan dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud antara lain dapat berbentuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Kartu

Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), paspor dan lain sebagainya.

Kelompok pelayanan barang ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, listrik, jaringan telpon, penyediaan infrastruktur (pelabuhan, jembatan) dan lain sebagainya. Dan yang terakhir, kelompok pelayanan jasa ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya jasa pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan pengiriman barang melalui POS, pelayanan keamanan, Djawatan Angkoetan Motor Repoeblk Indonesia (DAMRI) sebagai pelayanan transportasi dengan tarif yang terjangkau dan lain sebagainya.

Tujuan adanya pelayanan publik ialah demi mewujudkan konsep *good governance*. *Good governance* memiliki pengertian sebagai tata kelola pemerintahan yang baik, bertanggung jawab, serta efisien dalam proses pencapaian keputusan dan pelaksanaan pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat dan pihak swasta). *Governance* juga dapat dimaknai sebagai sebuah cara bagaimana kekuasaan negara digunakan untuk mengelola berbagai sumber daya, baik ekonomi maupun sosial guna pembangunan masyarakat (Manaf, 2016).

Pada hakikatnya, *good governance* memiliki tujuan agar dapat terwujudnya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan/pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku. Pemerintah dituntut meningkatkan kinerja dengan melakukan perubahan

secara bertahap melalui manajemen perubahan menuju kearah penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Adanya perkembangan teknologi saat ini diharapkan dapat mempermudah serta memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Hal-hal yang berkaitan dengan penyediaan, pengumpulan dan pengolahan berbagai data, pengetahuan, informasi maupun kebijakan merupakan bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya. Internet serta perkembangan digital lainnya telah mengubah cara mengelola, membuat, mengambil keputusan serta bertindak berdasarkan sebuah informasi. Pada pelaksanaan sebuah pemerintahan, pemerintah akan dihadapi dengan berbagai halang rintang yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaannya, khususnya pada sebuah negara yang berkaitan dengan banyaknya orang serta kondisi sosial yang dinamis (Aswin & Sofyan, 2022).

Zaman yang serba cepat, menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan cepat. Pada era globalisasi seperti saat ini, pemanfaatan dan pengoptimalan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang diberi istilah *Electronic Government (E-Government)*. Selama ini, pelayanan publik berbasis tatap muka hanya dilakukan dari hari senin-jum'at dengan durasi 8 jam dalam sehari, namun dengan adanya *e-government*, layanan publik buka selama 24 jam dalam sehari, 7 hari dalam seminggu, 365 hari dalam setahun serta dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Yuhefizar et. al., 2017).

Semakin banyak diterapkannya *e-government* di Indonesia, merupakan bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih mudah, efisien, terintegrasi, demokrasi serta bersih dari praktik birokrasi yang korup (Sulaiman et. al., 2022). Bentuk pemanfaatan *e-governement* oleh pemerintah yaitu sebuah inovasi layanan dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan dengan ponsel/telepon pintar, sehingga dapat mempermudah masyarakat ketika ingin menggunakan layanan pemerintah.

E-government merupakan wujud penggunaan teknologi informasi oleh pihak pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik (Lenak et. al., 2021). *E-government* merupakan wujud pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh sektor publik untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* (warga, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya) dengan tujuan untuk menyediakan akses informasi secara luas, layanan publik yang berkualitas serta kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Napitupulu et. al., 2020).

Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Tanjung Uban merupakan salah satu badan pemerintahan yang juga menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik, salah satunya dalam pelayanan pembuatan paspor. Jauh sebelum diadakannya kebijakan dengan pemanfaatan dan penerapan *e-government*, proses pendaftaran permohonan paspor dilakukan secara manual (*walk in*). Yang mana bagi pemohon yang ingin mengajukan permohonan paspor baru/penggantian paspor, harus mengambil nomor antrean ke kantor imigrasi.

Dengan tahapan mengisi formulir antrean serta membuat surat pernyataan di atas materai. Ketika nomor antrean dipanggil, petugas akan mengecek kelengkapan dokumen, apabila sesuai akan diberi nomor antrean untuk sesi foto dan wawancara. Proses ini tentu saja menyebabkan antrean panjang di Kantor Imigrasi pada masa itu (Harahap & Trimurni, 2023).

Berbagai upaya dalam menangani antrean panjang pada Kantor Imigrasi terus dilakukan, sehingga pada tahun 2010 Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia membuat sebuah inovasi pelayanan publik yang diberi nama Aplikasi Paspur Online yang dapat diakses melalui situs web pada masa itu. Dengan tahapan pemohon melakukan pendaftaran online melalui situs web yang telah disediakan, lalu mengisi data diri untuk membuat lamaran serta memindai *file* lalu mengunggahnya. Langkah selanjutnya pemohon melakukan pembayaran melalui bank serta melakukan sesi foto dan wawancara dengan jadwal yang telah ditentukan. Namun, saat itu masyarakat mengeluhkan sulitnya pemindaian berkas, prosedur rumit karena harus membayar ke bank. Sehingga pada tahun 2017, Ditjen Imigrasi memperbaharui Aplikasi Paspur Online menjadi Aplikasi Pendaftaran Paspur Online (APAPO) versi pertama.

APAPO ialah sebuah aplikasi yang digunakan untuk memudahkan publik dalam melakukan pendaftaran layanan paspor, sehingga masyarakat dapat menentukan waktu datang ke Kantor Imigrasi. Ditjen Imigrasi resmi merilis penggunaan APAPO versi kedua pada 21 Januari 2019 karena mengalami perbaikan APAPO resmi tersedia dan dapat didownload melalui *play store* dan *app store* atau dapat diakses melalui antrian.imigrasi.go.id. Prosesnya adalah

masyarakat selaku pemohon yang sudah mempunyai akun, mengisi data yang dibutuhkan kedalam aplikasi APAPO, lalu pemohon dapat memilih Kantor Imigrasi terdekat serta menentukan jadwal yang diinginkan berdasarkan ketersediaan kuota antrean. Langkah selanjutnya pemohon melakukan rekam biometrik dan wawancara sesuai jadwal dan melakukan pembayaran. Penggunaan aplikasi APAPO mewajibkan pemohon tetap mengisi formulir Perdim 11 (formulir perdim disediakan dari Kantor Imigrasi berupa kertas yang berisi formulir permohonan paspor untuk diisi secara manual oleh pemohon paspor) di Kantor Imigrasi, serta membawa berkas yang diperlukan.

Pada proses pelaksanaan APAPO ternyata masih terdapat beberapa kendala, seperti sulitnya mendapatkan nomor antrean karena kuota pendaftaran dibuka sepekan sekali, tidak dapat dilakukan penjadwalan ulang/*reschedule* bagi pemohon yang berhalangan hadir ke kantor imigrasi untuk melakukan rekam biometrik dan wawancara. Sehingga untuk mengatasi isu tersebut, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, transparan dan akuntabel, Ditjen Imigrasi akhirnya mengeluarkan sebuah inovasi baru yang diberi nama *Mobile Paspor (M-Paspor)* yang dikeluarkan berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian serta dalam surat edaran pada tanggal 21 Januari 2022 Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331. Tindakan selanjutnya, kebijakan aplikasi *m-paspor* telah resmi diluncurkan di seluruh Indonesia pada kamis, 27 Januari 2022 yang diatur dalam Surat Edaran Pelaksana Tugas Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2-UM.01.01-4.0700 tentang Implementasi Kebijakan *M-paspor*. Berikut merupakan beberapa perbedaan APAPO dan *m-paspor*:

Tabel 1.1 Perbedaan APAPO dan *M-paspor*

No.	APAPO	<i>M-paspor</i>
1.	Mebutuhkan fotokopi berkas persyaratan	<i>Paperless</i>
2.	Menunggu petugas mengunggah dokumen persyaratan	Dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri
3.	Pembayaran dilakukan setelah wawancara dan foto	Pembayaran dilakukan sebelum foto dan wawancara
4.	Pemohon tidak dapat memantau permohonannya	Terdapat fitur cek status permohonan
5.	Kuota dibuka sepekan sekali	Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu
6.	Tidak dapat <i>reschedule</i> jadwal kedatangan	Terdapat fitur <i>reschedule</i> jadwal kedatangan

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023.

Hadirnya inovasi baru dalam pembuatan paspor di Indonesia demi memudahkan hajat hidup orang banyak dalam membuat paspor. Paspor ialah sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat resmi dari negara asal pemegang, yang dipergunakan ketika seseorang akan memasuki perbatasan negara lain. Sedangkan didalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Pengajuan permohonan paspor menggunakan aplikasi *m-paspor* memungkinkan masyarakat dapat menjalani prosedur awal secara mandiri, dengan cara mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas kedalam aplikasi.

Berbagai kemudahan terus disajikan agar pemohon paspor tidak perlu menunggu terlalu lama saat petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Berbagai fitur unggulan *m-paspor* antara lain, Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di awal, cek status permohonan paspor, validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) Dukcapil, *reschedule* jadwal kedatangan dan integrasi dokumen perjalanan Republik Indonesia (RI). Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban dengan ini terus berupaya meningkatkan pemahaman masyarakat akan penggunaan aplikasi *m-paspor*, dengan melakukan sosialisasi secara tatap muka serta melalui berbagai sosial media (*instagram*, *facebook*, dan *twitter*):

Gambar 1.1 Sosialisasi Aplikasi *M-Paspor*



Sumber: Sosial Media Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

Gambar 1.2 Sosial Media *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban



Sumber: Sosial Media Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

Permohonan paspor baru melalui *m-paspor* pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban tertuang didalam Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban, Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, Nomor W.32.1M1.1M1.4.0073-0T.02.02 Tahun 2022, tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban, sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Berikut merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta Indeks Persepsi Korupsi (IPK) pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban:

Tabel 1.2 IKM dan IPK Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban Tahun 2022-2023

No.	Periode	IKM	IPK
1.	Januari 2022	19,65/20	14,80/15
2.	Februari 2022	19,28/20	14,51/15
3.	Maret 2022	19,70/20	14,68/15
4.	April 2022	19,56/20	14,73/15
5.	Mei 2022	19,44/20	14,88/15
6.	Juni 2022	19,59/20	14,77/15
7.	Juli 2022	17,20/17,50	17,23/17,50
8.	Agustus 2022	17,25/17,50	17,24/17,50
9.	September 2022	17,18/17,50	17,24/17,50
10.	Oktober 2022	17,18/17,50	17,24/17,50
11.	November 2022	17,15/17,50	17,22/17,50
12.	Desember 2022	17,41/17,50	17,47/17,50
13.	Januari 2023	17,50/17,50	17,48/17,50
14.	Februari 2023	17,49/17,50	17,50/17,50
15.	Maret 2023	17,49/17,50	17,49/17,50
16.	April 2023	17,50/17,50	17,50/17,50
17.	Mei 2023	17,49/17,50	17,49/17,50
18.	Juni 2023	17,45/17,50	17,48/17,50
19.	Juli 2023	17,43/17,50	17,41/17,50
20.	Agustus 2023	17,20/17,50	17,23/17,50
21.	September 2023	17,33/17,50	17,32/17,50
22.	Oktober 2023	17,49/17,50	17,47/17,50
23.	November 2023	17,31/17,50	17,32/17,50
24.	Desember 2023	17,36/17,50	17,38/17,50

Sumber: Data Olahan Peneliti 2023.

Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dalam rangka penilaian pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), diperlukan adanya partisipasi masyarakat guna meningkatkan pelayanan publik salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah memberikan survey kepuasan pengguna

layanan/kepuasan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban melakukan survey terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK), dilakukan secara rutin tiap bulannya, untuk memastikan konsistensi pelayanan prima kepada masyarakat. Survey yang dihasilkan ini sangat bermanfaat bukan hanya sekedar untuk mengukur kualitas layanan, tetapi juga sebagai wadah aspirasi bagi masyarakat untuk menyampaikan evaluasi serta saran perbaikan bagi peningkatan kualitas layanan. Pada tabel 1.2 merupakan rangkuman IKM dan IPK pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban periode tahun 2022-2023. Adanya perbedaan hasil pada tiap bulannya bergantung pada pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Berikut merupakan barcode yang mengarah pada survey IPK dan IKM pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban :

Gambar 1.3 Barcode Survei IKM & IPK Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban



Sumber : Pengelola Data Laporan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

Pada *barcode* tersebut, terdapat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pemberian pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. Yang berisi identitas responden (nama, no *handphone*, pekerjaan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir. Pada bagian survei persepsi kualitas pelayanan disini yaitu penilaian IKM, hal yang dinilai ialah berkaitan dengan informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana prasarana, respon serta konsultasi dan pengaduan. Sedangkan pada survei persepsi anti korupsi yaitu penilaian IPK, hal yang dinilai ialah berkaitan dengan ada/tidaknya tindakan diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungli dan calo.

Berikut beberapa tahapan/cara pendaftaran paspor via *m-paspor* ; pertama-tama pemohon diharuskan mengunduh dan memasang aplikasi *m-paspor* dari *Playstore*, lalu daftar akun kemudian *login* pada aplikasi, pilih pengajuan permohonan paspor dan isi kuesioner layanan permohonan, kemudian masukkan dan unggah dokumen persyaratan paspor yang diminta. Setelah rangkaian kebutuhan pada aplikasi *m-paspor* selesai dilakukan, selanjutnya pemohon dapat melakukan pembayaran menggunakan kode briva melalui bank/*m-banking*, kantor post dan lain sebagainya, waktu pembayaran dibatasi maksimal 2 jam setelah dokumen selesai diunggah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia biaya paspor tahun 2022 adalah untuk paspor biasa 48 halaman dikenakan senilai Rp 350.000. Langkah selanjutnya, pemohon memastikan kembali jenis permohonan paspor

(baru/pengganti) sudah benar, lalu datang ke kantor imigrasi yang dipilih sesuai jadwal dengan persyaratan dokumen asli beserta materai. Berikut merupakan alur pendaftaran paspor melalui *m-paspor* :

Gambar 1.4 Alur Pendaftaran Paspor Melalui *M-Paspor*



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023.

Meskipun *m-paspor* telah dinyatakan dapat memudahkan pengguna seperti pemohon paspor tidak perlu menunggu terlalu lama untuk petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan, pembayaran PNBPN di awal, cek status permohonan paspor, validasi NIK Dukcapil, *reschedule* jadwal kedatangan dan Integrasi Dokumen perjalanan RI. Selain beberapa unggulan yang disuguhkan tersebut, nyatanya pada proses pelaksanaan aplikasi *m-paspor* masih memiliki beberapa kendala berupa gangguan pada server yang dapat menghambat masyarakat pengguna layanan sehingga dapat menyebabkan berbagai masalah dapat terjadi.

Berbagai persoalan yang sering muncul saat proses *loading* pendaftaran akun maupun saat proses memasukkan berkas pada aplikasi seperti gangguan server *m-paspor* yang dapat memicu berbagai masalah antara lain, *email* pemohon tidak valid dan kode verifikasi via *email* yang lama. *Email* yang valid serta verifikasi *email* sangat diperlukan, demi menghindari penyalahgunaan *email* atau melanggar privasi orang lain. Permasalahan lainnya yang sering muncul yaitu, gangguan aplikasi (*error*) dari pusat akibat aplikasi masih terus dalam tahap perkembangan, kode *billing* yang lama muncul sehingga menghambat proses pembayaran pemohon.

Kode *billing* ialah kode identifikasi yang diterbitkan *portal biller* atas jenis pembayaran atau setoran yang dilakukan wajib bayar/wajib setor. Hal ini juga memiliki pengertian bahwa kode *billing* paspor adalah kode pembayaran layanan penerbitan paspor pada lingkungan kantor imigrasi khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. Biaya paspor yang disetorkan pemohon paspor nantinya akan masuk ke dalam kas negara sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Kode *billing* paspor akan muncul setelah pemohon menyelesaikan semua tahap pengisian data melalui aplikasi *m-paspor*. Kode ini memudahkan pemohon untuk mengidentifikasi kebenaran data dan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan paspor.

Gambar 1.5 Pemberitahuan Gangguan pada Aplikasi *M-paspor*



Sumber: Sosial Media Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

Penerapan *e-government* pada lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, khususnya pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban demi mencapai tujuan bersama yaitu pelayanan publik semakin baik dan terjangkau. Dalam hal ini, misalnya dalam pelayanan publik berbasis digital yaitu pembuatan paspor. Menyadari bahwa *e-government* bukan sekadar memaknai teknologi, akan tetapi juga keharusan bahwa pemanfaatan teknologi membuat sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik akan lebih baik dan terjangkau, namun pada proses penerapan tersebut masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan melalui aplikasi *m-paspor*. Masalah yang dikeluhkan masyarakat seringkali tidak memahami terkait penggunaan aplikasi serta gangguan pada aplikasi yang tidak memunculkan kode pembayaran /bukti pdf pengantar pembayaran *m-paspor*/ bukti pendaftaran

mpaspor, sehingga membutuhkan kunjungan masyarakat ke kantor terkait secara berulang-ulang, demi memperoleh informasi lebih lanjut misalnya terkait penggunaan aplikasi. Hal ini berkaitan langsung dengan sosialisasi yang diberikan Kantor Imigrasi selaku pelayan publik masih belum sepenuhnya dapat menjangkau masyarakat.

Berbagai permasalahan yang sudah peneliti coba jabarkan diatas merupakan berbagai kendala yang dapat menghambat proses *m-paspor* itu sendiri, sehingga akan menyebabkan penerbitan paspor menjadi cukup lama, yang jika lama-kelamaan masih berlanjut akan menyebabkan penurunan kualitas, mendapatkan penilaian kurang baik serta dapat menyebabkan menurunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis coba jelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *E-Government* Dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *mobile paspor (m-paspor)* pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis ialah untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *mobile paspor (m-paspor)* pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban?"

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian penulis terbagi menjadi dua diantaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menjadi wawasan serta pemahaman bagi peneliti serta pembaca yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai referensi yang menyangkut pada permasalahan serta penelitian yang sama dalam implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *m-paspor* pada lingkungan kantor imigrasi dan terkhususnya sebagai bahan referensi pada bidang ilmu pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti membagi manfaat praktis terbagi menjadi 3, antara lain:

a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti harap dapat meningkatkan wawasan serta pemahaman peneliti mengenai implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *m-paspor* khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

b. Bagi Pemerintah

Besar harapan peneliti, agar pemerintah dapat selalu melakukan perbaikan agar pelayanan publik yang diberikan dapat membuat masyarakat

puas, perbaikan-perbaikan yang dilakukan nantinya juga akan meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai bentuk meningkatkan wawasan serta pemahaman pembaca/masyarakat mengenai implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *m-paspor* khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

