
OPTIMALISASI LAYANAN M-PASPOR DARI SUDUT PANDANG RESPONSIVENESS DAN RELIABILITY DI KANTOR IMIGRASI DENPASAR

Putu Denny Artina Mahendra¹, Komang Adi Sastra Wijaya², I Ketut Winaya³
Jurusan Administrasi Publik, Universitas Udayana^{1,2,3}

Abstract

Submitting passport applications already uses the M-Passport application carrying out services. The Director General of Immigration of Indonesia created the M-Passport application innovation to facilitate passport services. This study aims to determine how to optimise M-Passport services from the point of view of responsiveness and reliability at the Denpasar Immigration Office. Qualitative methods are used to dig up information about a supported phenomenon. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. Data sources come from interviews and documents related to the research. Data were collected through documentation, interviews, and observations at the research location. The data was analysed by data reduction, data presentation and conclusion drawing. The result of the discussion of this research is that the service of submitting passport applications at the Denpasar Immigration Office is quite optimal, but there needs to be improvement in several service components such as need to improve the process of interview queuing systems, fingerprint scanning, and photo taking, creating synergies between immigration officers so that information conveyed is appropriate between employees, and creating synergies with the Director General of Immigration of Indonesia regarding the development of the M-Passport application.

Keywords:

Denpasar Immigration, M-Passport, Responsiveness, Reliability; Service

Abstrak

Pengajuan permohonan paspor sudah menggunakan aplikasi *M-Paspor* dalam melaksanakan pelayanan. Dirjen Imigrasi Indonesia menciptakan inovasi aplikasi *M-Paspor* untuk memudahkan pelayanan paspor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi layanan *M-Paspor* dari sudut pandang *responsiveness* dan *reliability* di Kantor Imigrasi Denpasar. Metode kualitatif digunakan untuk menggali informasi terhadap suatu fenomena yang didukung. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data bersumber dari wawancara serta dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi di lokasi penelitian. Kemudian data dilakukan analisis dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian pelayanan pengajuan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Denpasar cukup optimal, namun perlu adanya peningkatan pada beberapa komponen pelayanan seperti perlu meningkatkan proses sistem antrian wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto, menciptakan sinergi antara petugas imigrasi agar informasi yang disampaikan sesuai antar pegawai, dan menciptakan sinergi dengan Dirjen Imigrasi Indonesia mengenai pengembangan aplikasi *M-Paspor*.

Kata Kunci: Imigrasi Denpasar, *M-Paspor*, Pelayanan, *Responsiveness*, *Reliability*

Article history:

Submission: January 2024
Revised: April 2024
Accepted: May 2024
Published: Juni 2024

***Corresponding author**

Email:
dennyartina1@gmail.com

PENDAHULUAN

Sektor pelayanan publik memiliki jangkauan lingkungan yang luas. Tidak hanya terbatas dalam proses pelayanan dengan bertemu secara langsung antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan publik sebagai individu yang menerima layanan, akan tetapi terdapat juga proses memenuhi keinginan publik. Namun dalam proses pelayanan yang diselenggarakan, masih terdapat kritikan yang disampaikan oleh publik selaku penerima layanan bagi kepada pelayanan dari pemerintah daerah maupun pelayanan dari pemerintah pusat (Maulidinah, 2014).

Paspor dikeluarkan sebagai dokumen resmi dari WNI sebagai bentuk identitas dalam melakukan perjalanan antarnegara. Pengajuan permohonan paspor dilakukan dengan pengumpulan data-data seseorang berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diinformasikan sebagai acuan untuk pembuatan paspor. Sistematisa pengajuan paspor di Indonesia sudah memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Teknologi informasi membantu pelayanan untuk dapat menciptakan sebuah perubahan yang sebelumnya tidak maksimal. Sebelum menggunakan teknologi informasi, pelayanan dilakukan dengan manual seperti harus mendatangi kantor pemerintah secara langsung serta harus menyesuaikan dengan jam operasional kantor pemerintah (lihat gambar 1).

Gambar 1 Statistik Penerbitan Paspor di Indonesia pada Tahun 2021-2022.



Source: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Direktorat Jenderal Imigrasi tahun 2021-2022

Gambar 2. Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (PI) Denpasar pada tahun 2021-2022

PENERBITAN PASPOR KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR							
NO	TAHUN	BULAN	PASPOR BIASA		PASPOR ELEKTRONIK		JUMLAH
			BARU	PENGGANTIAN	BARU	PENGGANTIAN	
1	2021	JANUARI	296	303	1	22	622
2		FEBRUARI	299	361	23	88	771
3		MARET	483	399	19	185	1086
4		APRIL	255	399	13	163	830
5		MEI	313	496	21	153	983
6		JUNI	639	685	27	155	1506
7		JULI	754	388	7	80	1229
8		AGUSTUS	641	441	13	41	1136
9		SEPTEMBER	918	493	6	73	1490
10		OKTOBER	581	321	16	140	1058
11		NOVEMBER	922	562	35	246	1765
12		DESEMBER	1405	932	49	269	2655
JUMLAH			7506	5780	230	1615	15131

NO	TAHUN	BULAN	PASPOR BIASA		PASPOR ELEKTRONIK		JUMLAH
			BARU	PENGGANTIAN	BARU	PENGGANTIAN	
1	2022	JANUARI	1082	573	34	244	1933
2		FEBRUARI	1071	645	27	200	1943
3		MARET	909	1035	84	451	2479
4		APRIL	685	815	101	636	2237
5		MEI	1836	1026	117	576	3555
6		JUNI	2547	2059	6	45	4657
7		JULI	2382	2203	5	25	4615
8		AGUSTUS	2504	2004	10	11	4529
9		SEPTEMBER	1720	2329	3	21	4073
10		OKTOBER	1219	1577	76	427	3299
11		NOVEMBER	1356	1400	207	824	3787
12		DESEMBER	1380	1304	211	902	3797
JUMLAH			18691	16970	881	4362	40904

Source: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar tahun 2021-2022

Penelitian yang dilakukan oleh Jesica Destalies Primasari Pamadi, Dian Suluh Kusuma Dewi, dan Ekapti Wahjuni DJ (2022) dengan judul “Evaluasi Implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo” menjelaskan aplikasi *M-Paspor* mengalami banyak kendala dan menerima *komplain* dari masyarakat. *Komplain* dari masyarakat adalah seringnya aplikasi mengalami *error system* dan tidak bisa memilih lokasi kantor imigrasi terdekat (Nurkumalawati dan Muhammad Syaroni Rofii, 2023).

Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security mengemukakan bahwa bahwa pengguna aplikasi *M-Paspor* sering mengalami kendala permasalahan teknis seperti kesalahan *login* aplikasi, registrasi, mengunggah *file*, dan keamanan data. Berdasarkan pandangan dari kedua penelitian tersebut aplikasi *M-Paspor* masih terdapat beberapa permasalahan dalam pengajuan permohonan paspor.

Penggunaan aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Denpasar ditemukan permasalahan dan memperlambat pelayanan yang dilakukan untuk melakukan pengajuan paspor seperti *Pertama*, aplikasi tersebut mengalami keadaan *error system* yang

dimana beberapa masyarakat tidak dapat *login* untuk memasuki aplikasi serta sulitnya memilih jadwal kedatangan untuk wawancara sehingga mereka tidak bisa melanjutkan permohonan. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak dapat mengajukan permohonan paspor karena seluruh pelayanan pengajuan permohonan paspor wajib melampirkan bukti pendaftaran dari aplikasi *M-Paspor*.

Kedua, daya tampung permohonan paspor yang sedikit. Pelayanan permohonan paspor melalui aplikasi *M-Paspor* terdapat kuota yang terbatas. Kuota yang terbatas menyebabkan masyarakat yang ingin melakukan permohonan paspor mengalami kendala tidak bisa mengajukan permohonan paspor sesuai dengan jadwal yang mereka inginkan. Pemohon akan diarahkan untuk mengajukan permohonan paspor pada hari lain. Hal ini menyebabkan waktu pengajuan permohonan semakin panjang serta pemohon tidak bisa mengajukan dengan cepat.

Ketiga, masih terdapat aktivitas calo dalam pelayanan paspor di kantor imigrasi Denpasar. Beberapa masyarakat memilih untuk menggunakan jasa calo dalam permohonan paspor daripada menggunakan aplikasi *M-Paspor*. Aplikasi *M-Paspor* diciptakan untuk dapat mempermudah pelayanan permohonan paspor, tetapi secara realita di lapangan masyarakat memilih untuk membayar jasa calo dengan jumlah yang tinggi agar mendapatkan paspor dengan cepat daripada pelayanan permohonan paspor dengan aplikasi *M-Paspor* yang membutuhkan waktu 5 hari kerja.

Penelitian ini mengarah pada sistematika pelayanan paspor berdasarkan dengan konsep dan teori dari Zheitaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengenai kualitas pelayanan publik. Peneliti memfokuskan terhadap dua indikator dari teori kualitas pelayanan publik menurut Zheitaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yaitu *reliability* dan *responsiveness* yang mempunyai konsep berupa kehandalan alat bantu pelayanan maupun SDM dari instansi pelayanan serta responsif dari sistem pelayanan publik itu sendiri. Hal ini berhubungan dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya pelayanan paspor berdasarkan dari kehandalan alat bantu dan SDM serta sistematika pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

METODE

Metode kualitatif digunakan untuk bisa menggali informasi terhadap suatu fenomena. Didukung dengan pendekatan deskriptif sehingga bisa menciptakan hubungan dengan informan sehingga peneliti dapat mendapatkan data baru. Sumber data bersumber dari wawancara serta dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi di lokasi penelitian. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan Jumlah informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 5 orang yaitu Kepala kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sebagai informan kunci, Kepala Seksi Lantaskim Imigrasi Denpasar

sebagai informan utama, staff seksi lantaskim Imigrasi Denpasar sebagai informan pendukung, pengaduan masyarakat sebagai informan pendukung, dan masyarakat sebagai informan pendukung. Jenis wawancara menggunakan wawancara semi terstruktur agar wawancara dapat berjalan secara semi formal namun tidak keluar dari tema wawancara yang sudah ditentukan serta dapat membuat hubungan yang intens dengan informan. Analisis data dilakukan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini menggunakan sudut pandang *responsiveness* dan *reliability* berdasarkan pemahaman dari teori kualitas pelayanan publik menurut Zheitaml, Parasuraman, dan Bearry. Menurut teori tersebut, dijelaskan bahwa *responsiveness* menilai kualitas pelayanan dari berjalannya proses pelayanan publik yang diselenggarakan suatu instansi pelayanan. *Reliability* merupakan pemahaman mengenai keandalan alat yang digunakan instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik (Zheitaml, Parasuraman, dan Bearry, 1990).

1. Sudut Pandang *Responsiveness*

Proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar berpedoman dengan proses pelayanan menggunakan aplikasi *M-Paspor* yang sudah ditetapkan melalui SOP yang ditetapkan. Pedoman itu yang akan menjadi acuan pihak Kantor Imigrasi Denpasar untuk melaksanakan proses pelayanan paspor. Selain menggunakan pedoman, petugas Kantor Imigrasi Denpasar juga diberikan pelatihan untuk melakukan prosedur pelayanan dan bagaimana menciptakan kenyamanan bagi masyarakat ketika menanyakan terkait dengan pelayanan paspor. Pelatihan juga diselenggarakan oleh instansi luar sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diselenggarakan Kantor Imigrasi Denpasar.

Namun, dalam penerapannya pengajuan paspor melalui aplikasi *M-Paspor* belum optimal diterapkan dalam pengajuan permohonan paspor. Penggunaan aplikasi *M-Paspor* masih menyebabkan proses pelayanan yang lambat yang mana kuota yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kantor Imigrasi Denpasar cepat habis sehingga banyak masyarakat tidak mendapatkan kuota sesuai jadwal yang diinginkan. Penggunaan aplikasi *M-Paspor* masih menyebabkan proses pelayanan yang lambat yang mana pukul waktu kedatangan masyarakat tidak diimbangi dengan proses wawancara dan pengambilan foto. Hal ini menyebabkan masyarakat mengalami ketidaksesuaian antara pukul waktu kedatangan dengan antrian untuk wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto.

Pengambilan paspor terdapat ketidaksesuaian informasi yang didapatkan masyarakat. Masyarakat diinformasikan saat setelah wawancara bahwa paspor dapat

dilakukan pengambilan 3 hari kerja setelah melakukan wawancara dan pengambilan foto. Namun, saat pengambilan paspor masyarakat diinformasikan oleh petugas pengambilan paspor bahwa paspor dapat diambil 5 hari kerja setelah melakukan proses wawancara. Hal ini menyebabkan kebingungan yang dirasakan oleh masyarakat untuk mengambil paspor mereka.

Peneliti juga menemukan bahwa proses pelayanan yang belum maksimal menciptakan celah untuk oknum-oknum ilegal yaitu jasa calo yang menawarkan proses pelayanan paspor yang cepat. Hal ini berdasarkan dengan tingginya menggunakan jasa calo untuk mengajukan paspor yang mana proses pengajuan dengan calo membutuhkan biaya yang tinggi, tetapi mendapatkan paspor lebih cepat daripada proses pelayanan paspor pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk mengajukan paspor yang mana proses pengajuan dengan calo membutuhkan biaya yang tinggi, tetapi mendapatkan paspor lebih cepat daripada proses pelayanan paspor pada umumnya.

2. Sudut Pandang *Reliability*

Pelayanan saat ini menggunakan bantuan alat-alat teknologi dalam melaksanakan alur pelayanan. Instansi pemerintah sudah banyak menciptakan inovasi-inovasi teknologi yang bisa membantu proses pelayanan instansi. Inovasi tersebut juga dilengkapi dengan SOP resmi sehingga instansi pelayanan dapat mengacu pada SOP untuk melaksanakan pelayanan dengan inovasi teknologi yang ada.

Kantor Imigrasi Denpasar menjadi salah satu instansi pelayanan yang sudah menggunakan inovasi teknologi berupa aplikasi untuk melaksanakan pelayanan khususnya pada pelayanan paspor. Aplikasi ini tercipta dari Dirjen Imigrasi Indonesia yang menciptakan aplikasi *M-Paspor* yang kemudian diterapkan diseluruh kantor imigrasi cabang daerah di Indonesia. Pada sudut pandang *reliability*, pemahaman terhadap pelayanan dinilai berdasarkan dengan standar pelayanan yang dimiliki serta keandalan alat bantu pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik memiliki prosedur yang menjadi pedoman untuk melakukan pelayanan. Standar pelayanan juga diterapkan pada pelayanan dengan menggunakan alat bantu aplikasi salah satunya aplikasi *M-Paspor*. Aplikasi *M-Paspor* terdapat standar pelayanan yang mengatur mengenai prosedur pelayanan pengajuan paspor dengan menggunakan sistem aplikasi. Berdasarkan temuan dari peneliti, aplikasi *M-Paspor* memiliki Standar pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui *M-Paspor*.

Alat bantu pelayanan yang dimaksudkan adalah alat bantu teknologi seperti komputer, printer, mesin *scan*, dan wifi. Keandalan alat bantu pelayanan, petugas

mempunyai komputer, printer, dan wifi untuk menunjang kinerja pelayanan dari petugas imigrasi. Berdasarkan temuan hasil penelitian, alat bantu seperti komputer, printer, mesin *scan*, dan wifi berjalan dengan baik. Alat bantu tersebut selalu dilakukan pengecekan dan pemeliharaan agar bisa tetap digunakan untuk memberikan pelayanan. Alat bantu tersebut selalu dilakukan pengecekan dan pemeliharaan agar dapat dipastikan tetap digunakan untuk memberikan pelayanan. Namun, alat bantu pelayanan yaitu aplikasi *M-Paspor* masih ditemukan mengalami kendala pada sistem kinerja aplikasi tersebut.

Aplikasi *M-Paspor* sering mengalami kendala berupa *error system* berupa *loading* pada aplikasi yang sering terjadi walaupun dengan menggunakan sinyal internet yang stabil. Hal ini menyulitkan masyarakat sehingga berdampak pada proses pelayanan pengajuan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Denpasar. Pihak Kantor Imigrasi Denpasar memberikan solusi dengan membantu masyarakat dengan menggunakan akun *M-Paspor* dari Kantor Imigrasi Denpasar, tetapi akun tersebut juga sering mengalami kendala dikarenakan akun tersebut bukan akun khusus untuk instansi pelayanan.

Peneliti menemukan kendala lainnya yaitu mesin cetak identitas paspor yang hanya berjumlah satu unit saja. Hal ini dikarenakan kapasitas ruangan untuk meletakkan penambahan unit baru tidak mencukupi sehingga menyebabkan pencetakan paspor terbatas. Permasalahan lainnya adalah kuota pendaftaran aplikasi *M-Paspor* yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Denpasar berjumlah sedikit sehingga masyarakat tidak mendapatkan kuota pendaftaran *M-Paspor* sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Alat bantu yang tidak tersedia adalah komputer bagi masyarakat untuk mengambil nomor antrian. Penggunaan sistem teknologi tentunya juga harus didukung oleh sistem pelayanan yang beradaptasi dengan menggunakan teknologi. Sistem antrian di Kantor Imigrasi Denpasar masih menggunakan sistem pemberian nomor antrian berdasarkan masyarakat yang terlebih dahulu datang sehingga tidak disesuaikan dengan pukul waktu kedatangan yang ada di aplikasi *M-Paspor*.

Berdasarkan hasil analisis diatas, bahwa dalam indikator *reliability* sudah berjalan dengan baik, tetapi terdapat alat bantu krusial yang perlu ditingkatkan. Aplikasi *M-Paspor* mempunyai SOP yang menjadikan aplikasi tersebut merupakan aplikasi resmi dengan hadirnya aturan yang berlaku sebagai pedoman pelayanan pengajuan paspor dengan menggunakan aplikasi *M-Paspor*. Alat bantu pendukung lainnya seperti komputer, printer, dan wifi berjalan sesuai dengan fungsinya untuk membantu petugas dalam memberikan pelayanan paspor dan menyelesaikan tugas-tugas keimigrasian lainnya serta wifi berperan membantu masyarakat untuk mendapatkan koneksi internet dalam mengajukan pelayanan paspor. Namun, aplikasi *M-Paspor* perlu dilakukan peningkatan dikarenakan masih ditemukannya kendala-kendala aplikasi yang menyebabkan hambatan dari proses pelayanan pengajuan paspor. Kuota atau daya

tampung juga tidak diinformasikan dengan lengkap sehingga memberikan kendala masyarakat tidak mendapatkan kuota aplikasi *M-Paspor*. Selain itu, alat bantu mesin cetak identitas paspor yang terbatas juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan paspor sehingga proses penyelesaian paspor membutuhkan waktu yang lebih lama.

Pelayanan pengajuan permohonan paspor saat ini sudah menggunakan aplikasi *M-Paspor*. Aplikasi *M-Paspor* merupakan aplikasi yang diciptakan Dirjen Imigrasi Indonesia untuk membantu pelayanan paspor menjadi lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan pelayanan konvensional sebelumnya. Aplikasi *M-Paspor* mempunyai kelebihan yang mana masyarakat dapat mengunggah berkas persyaratan pelayanan paspor pada aplikasi yang sudah terhubung secara langsung dengan sistem yang ada pada kantor imigrasi. Selain itu, masyarakat dapat memilih lokasi kantor imigrasi terdekat serta memilih jadwal mereka sendiri untuk datang ke kantor imigrasi pilihan masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya khususnya pada Kantor Imigrasi Denpasar sebagai kantor cabang pembantu terdapat beberapa hal yang belum optimal dilaksanakan serta mempengaruhi sistematika pelayanan pengajuan permohonan paspor. Adapun hal tersebut terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan peneliti sebagai upaya dalam hal mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan pengajuan permohonan paspor dengan menggunakan aplikasi *M-Paspor* yaitu sebagai berikut:

Melakukan Komunikasi Secara Langsung Dengan Pihak Dirjen Imigrasi Indonesia Mengenai Pengembangan Aplikasi M-Paspor. Kendala-kendala aplikasi tidak bisa ditangani secara langsung oleh pihak kantor imigrasi daerah sehingga diperlukan adanya komunikasi secara langsung kepada pihak Dirjen Imigrasi Indonesia. Komunikasi tidak hanya dilakukan dengan memberikan laporan kepada Dirjen Imigrasi Indonesia, melainkan dapat dilakukan dengan rapat diskusi bersama untuk membahas terkait dengan pengembangan aplikasi M-Paspor, sehingga pihak Dirjen Imigrasi Indonesia dapat mempelajari kendala-kendala aplikasi M-Paspor yang dialami oleh pihak Kantor Imigrasi Denpasar. Selain itu, pengembangan aplikasi M-Paspor juga diimbangi dengan jadwal pengembangan yang berkala dan mempunyai jadwal remis sehingga pihak Kantor Imigrasi Denpasar dapat mengatur pelayanan ketika pengembangan dilaksanakan.

Melakukan Kesesuaian Pukul Waktu Kedatangan Masyarakat dengan Pukul Waktu Wawancara, Pemindaian Sidik Jari, dan Pengambilan Foto. Sistem antrian untuk wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto masih belum dapat disesuaikan dengan pukul waktu kedatangan masyarakat sehingga ketika masyarakat datang ke Kantor Imigrasi Denpasar, sistem wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto tidak sesuai dengan rentan pukul waktu kedatangan. Penggunaan sistem antrian yang disesuaikan dengan pukul waktu kedatangan masyarakat perlu dilakukan. Hal ini dapat meminimalisir adanya masyarakat tidak mendapatkan wawancara, pemindaian

sidik jari, dan pengambilan foto dikarenakan antrian tidak sesuai dengan rentang waktu kedatangan.

Penyesuaian dapat dilakukan dengan sistem nomor antrian disesuaikan dengan rentang pukul waktu yang ada pada aplikasi M-Paspor, sehingga antrian untuk wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto dapat sesuai dengan rentang waktu yang ada di aplikasi M-Paspor.

Melakukan *Forum Group Discussion* Antar Petugas Imigrasi. Program diskusi dengan seluruh petugas imigrasi bertujuan agar seluruh petugas imigrasi memahami prosedur pelayanan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Pemahaman kepada petugas imigrasi Kantor Imigrasi Denpasar terkait dengan pengajuan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor agar petugas paham apabila masyarakat menanyakan terkait dengan penggunaan aplikasi M-Paspor. Kesesuaian informasi yang disampaikan bertujuan supaya informasi tersebut sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh petugas imigrasi lainnya sehingga tidak terjadi ketidaksesuaian informasi antar petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Denpasar.

SIMPULAN

Optimalisasi layanan *M-Paspor* dari sudut pandang *responsiveness* dan *reliability* di Imigrasi Denpasar sudah cukup optimal namun terdapat beberapa poin penting yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan sudut pandang yang digunakan peneliti yaitu sudut pandang *responsiveness* dan *reliability* menurut pemahaman Zheitaml, Parasuraman, dan Barry, proses pelayanan paspor dengan aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Denpasar perlu ditingkatkan agar dapat menciptakan proses yang optimal dan cepat dilaksanakan. Adanya SOP dalam pelayanan pengajuan paspor dengan aplikasi *M-Paspor*, menjadikan pelayanan aplikasi *M-Paspor* dapat berjalan berdasarkan SOP yang ada. Penggunaan alat bantu sudah optimal berjalan sesuai dengan fungsinya. Namun, alat bantu seperti aplikasi *M-Paspor* belum optimal diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar karena masih ditemukan kendala. Alat bantu lainnya seperti mesin cetak identitas paspor hanya berjumlah satu unit sehingga menimbulkan kendala penyelesaian paspor.

REFERENSI

- Akhmad, Z., & Rahman. (2022). Implementasi Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmiah Administrasita (JIA)*, Volume 13 Nomor 1.
- Bhatnagar, S. (2009). *E-Government: From Vision to Implementation - A Practical Guide With Case Studies*. India: SAGE Publications Pvt. Ltd.

- Bogdan, R. dan T. (1992). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif (A. Ruchan, ed.). Surabaya: Usaha Nasional.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, January 23). *Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022*. Retrieved September 30, 2023, from www.imigrasi.go.id: <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-M-Paspor-siap-digunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022/>
- Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan. (2022, September 19). *Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 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*. Retrieved from peraturan.go.id: <https://peraturan.go.id/id/permenkumham-no-18-tahun-2022>
- Fitri. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. *Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Hamidi, J., & Christian, C. (2015). *Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing di Indonesia*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Hamidi. (2005). *Metode penelitian kualitatif : aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian*. Malang: UMM Pres.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayan Public Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: APTIKOM.
- Irawan et. al. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Merauke. *Madani (Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan)*.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). (2003, Juli 10). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan*
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). (2009, Juli 18). *UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. Retrieved from jdihn.go.id: <https://jdihn.go.id/pencarian/detail/1325744>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). (2011, Mei 05). *UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2011 TENTANG KEIMIGRASIAN*. Retrieved from bphn.jdihn.go.id: <https://bphn.jdihn.go.id/dokumen/view?id=1478>
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2023, January 10). *LKJLP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar*. Retrieved Oktober 01, 2023, from imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: <https://drive.google.com/file/d/1mwX7sB113VSfzqw19-Sx9NimXn2rfRLq/view>
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2022, Juni 06). *M-Paspor*. Retrieved Oktober 01, 2023, from imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: <https://imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id/posts/M-Paspor>

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tahun 2021
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar tahun 2022
- Maulidiah, S. (2014). *PELAYANAN PUBLIK (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN))*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Nurkumalawati, I., & Rofii, M. S. (2023). Public Review of *M-Paspor* Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security. *Atlantis Press*, 407-409.
- Pamadi, J. D., Dewi, D. S., & Dj, E. W. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Jurnal Moderat*.
- Publik*. Retrieved September 03, 2023, from jdih.ombudsman.go.id:
<https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 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
- Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui *M-Paspor*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Wijaya, A. S. (2018). The Public Service Ethics in Bali in The Bureaucratic Reform Era. *JPALG (Journal of Public Administration and Local Governance)*, Vol 2 Nomor 2.
- Wijaya, K. A. (2021). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Impulse.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: Free Press.