

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan terstruktur yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun instansi swasta, dalam rangka melayani masyarakat untuk mewujudkan maksud tujuan mereka. Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Untuk itu, adanya pelayanan publik disuatu pemerintahan daerah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai permasalahan dimasyarakat itu sendiri.

Aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai visi dan misi instansi. Tugas pokok pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu Pelayanan Publik (*Publik Service*) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana

ketentuan peraturan Perundang-undangan. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintahan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional.

Pelayanan publik mempunyai asas-asas yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penyelenggaraan negara yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban (KepMenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Pemerintah mendukung perubahan untuk menuju ke arah yang lebih maju dengan mengeluarkan kebijakan yang terkait dengan Teknologi Informasi di Indonesia, hal tersebut tertuang dalam Instruksi Presiden (INPRES) No.6/2001 tanggal 24 April 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) di Indonesia yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* dan percepatan proses demokrasi. Selain itu, pemerintah sejak tahun 2003 telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* melalui Inpres No.3 Tahun 2003 yang merupakan payung bagi seluruh kebijakan detail teknis di bidang *E-Government* (JMC IT Consultant, 2014).

Pemerintah selaku penyedia layanan publik (*publik service*) yang dibutuhkan masyarakat harus mampu beradaptasi dan berinovasi sesuai perkembangan zaman. Di era digital modern saat ini, teknologi informasi

memiliki peranan vital bagi kehidupan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai kegiatan aktivitas secara lebih cepat, mudah, dan praktis. Salah satu yang berpengaruh dalam penggunaan teknologi informasi adalah fasilitas internet. Penggunaan sekaligus pemanfaatan media internet sebagai pusat informasi telah menjadi bagian penting ditengah-tengah masyarakat. Dengan adanya internet, masyarakat dapat terhubung dan berkomunikasi secara langsung antara dua pengguna atau lebih, sehingga dapat memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi global. Hal ini sebagai akibat makin beragam dan kompleksnya aktivitas manusia diberbagai sektor kehidupan. Begitu pula dengan intansi-intansi pemerintahan yang mengedepankan teknologi informasi khususnya internet, sebagai bentuk media pelayanan secara cepat dan mudah kepada masyarakat dengan mengedepankan kualitas pelayanan. Di sisi lain, pemerintah juga mengedepankan Sumber Daya Manusia dalam mengembangkan kualitas kinerja pegawai agar memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Sesuai dengan yang tercantum dalam Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk :

1. Terwujudnya hak, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik di Aceh.

3. Terwujudnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara tepat, mudah, dan maksimal.
4. Terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *Good Governance*. *E-Government* tersebut merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronika dalam rangka upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Oleh karena itu dengan adanya payung hukum tersebut, diharapkan pula akan dapat memacu kemajuan Negara Indonesia itu sendiri, melihat pada tuntutan masyarakat modern kini yang mengharuskan pemerintah mewakili waktu respon yang cepat terhadap berbagai permintaan atau kebutuhan khalayak masyarakat. *E-Government* sebagai salah satu perangkat yang dapat mengurangi penggunaan diskresi oleh pejabat publik mengingat teknologi akan membuat proses pengurusan menjadi lebih transparan, mudah, dan tidak dapat diintervensi oleh pejabat publik, dan bertujuan agar hubungan dalam tata pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif, dan responsive.

Imigrasi merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik dengan menggunakan suatu sistem yang berbasis teknologi informasi di dalam pelayanannya yang beragam, meliputi penerbitan paspor, visa, maupun izin tinggal yang diberlakukan kepada WNI maupun WNA. Pelayanan penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia beserta visa maupun izin tinggal yang

dilakukan merupakan suatu pelayanan yang berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi ini mulai dikembangkan dan digunakan oleh pihak imigrasi Indonesia dalam memberikan pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, menjelaskan bahwa fungsi Keimigrasian yang bersifat spesifik dan universal dalam pelaksanaannya memerlukan pendekatan yang sistematis dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi moderen. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejak tahun 1997, pemerintah melakukan manajemen pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan terpadu. Kemudian pada tahun 2006, Departemen Dalam Negeri menerbitkan Permendagri nomor 24 Tahun 2006 ayat (11) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. Proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen, hal ini dilakukan dalam sekali tatap muka atau sering disebut dengan pelayanan satu kali selesai (*one stop service*). Tujuan Pelayanan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Walaupun berbagai masalah masih terjadi dalam pelaksanaannya, tetapi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada awalnya, setiap masyarakat yang ingin mengajukan permohonan paspor diharuskan datang ke Kantor dan melakukan pengambilan nomor antrian

secara manual, sehingga tidak dapat di pungkiri, bahwa hal ini menimbulkan berbagai macam permasalahan yang muncul. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman yang kian pesat, maka diciptakan sebuah program dari Imigrasi yang bernama APAPO. APAPO merupakan sebuah aplikasi pilihan yang bilamana seseorang tidak berkeinginan mengambil nomor antrian paspor secara manual maka dapat menggunakan Antrian Paspor Online (APAPO) ini. Direktorat Jendral Imigrasi merilis secara resmi APAPO sejak 21 Januari 2019, yang diperuntukan untuk memudahkan publik dalam kepengurusan paspor dan dapat menentukan sendiri waktu untuk datang ke Kantor Imigrasi yang dipilih. APAPO mempunyai kelemahan yang begitu signifikan, APAPO hanya berlaku untuk pengambilan nomor antrian kepengurusan paspor dan hanya dapat digunakan pada hari Jumat saja, maka hal ini menimbulkan *bug system* yang apabila diakses secara bersamaan dalam jumlah besar, maka sistem program tidak dapat menampung layanan secara prima. Berlandas fenomena tersebut, maka pihak Imigrasi melakukan pertimbangan dan evaluasi.

Perbedaan APAPO dan M-Paspor	
APAPO	M-Paspor
Membutuhkan fotokopi berkas persyaratan	Paperless
Menunggu petugas mengunggah dokumen persyaratan	Dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri
Pembayaran dilakukan setelah wawancara & foto	Pembayaran dilakukan sebelum wawancara & foto
Pemohon tidak dapat memantau permohonannya	Terdapat fitur cek status permohonan
Kuota dibuka sepekan sekali	Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu
Tidak dapat reschedule jadwal kedatangan	Terdapat fitur <i>reschedule</i> jadwal kedatangan

Tabel 1.1 : Perbedaan APAPO dan M-Paspor sesuai data Tikkim Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe

Pada 30 Desember 2021, untuk pertama kalinya aplikasi Mobile Paspor di perkenalkan kepada publik dan dilakukan percobaan pada tiga Kantor Imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Jakarta Selatan, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Jakarta Pusat, dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Tangerang. Percepatan penerapan inovasi layanan paspor secara online melalui Mobile Paspor terus ditingkatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, sehingga pada tanggal 18 Februari 2022, dikeluarkan surat Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2-UM.01.01-4.0700 tentang Tindak Lanjut Implementasi dan Kebijakan Pelaksanaan Mobile Paspor (M-Paspor) pada 107 Kantor Imigrasi. Program ini berupa terobosan mutakhir untuk memangkas dan memudahkan masyarakat dalam segi pelayanan pembuatan paspor berbasis 4.0 yang serba digitalisasi.

Direktorat Jendral Imigrasi telah menginformasikan mengenai tata cara penggunaan aplikasi Mobile Paspor yang telah dirilis diberbagai media masa. Adapun secara garis besar, penggunaan aplikasi program M-Paspor langkah utamanya yaitu melakukan download untuk aplikasi ini, baik di *Playstore* maupun *Appstore*. Setelah berhasil mengunduh aplikasi M-Paspor, pemohon akan diarahkan untuk *login*. Jika *login* berhasil, pada saat pertama *login* akan muncul syarat, ketentuan, dan persetujuan bagi penggunaanya. Setelah disetujui, maka akan ada beranda tampilan aplikasi M-Paspor yang menampilkan menu pendaftaran permohonan dan seterusnya hingga tahap proses yang diminta selesai.

Dari sekian Kantor Imigrasi yang berada di Indonesia, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe telah menjalankan program M-Paspor terhitung sejak

satu tahun silam. Dengan misi yang serupa, yaitu pihak penyelenggara berharap dengan adanya pelaksanaan layanan program M-Paspor ini, dapat mempermudah masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Lhokseumawe dan sekitarnya dalam kepengurusan paspor. Sehingga cara manual atau cara lama dapat mulai dikesampingkan atau dikhususkan penggunaannya kepada kelompok khusus. Berikut merupakan data sementara masyarakat yang mengajukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe :

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN
NOVEMBER 2023	764 Jumlah Permohonan
DESEMBER 2023 (s.d. 28 Des 2023)	676 Jumlah Permohonan

Tabel 1.2 : Rekap Laporan Pengajuan Permohonan M-Paspor Tahun 2023 (TIKKIM Lhokseumawe)

Berdasarkan uraian data tersebut, dapat dilihat bahwa perbandingan antara pengajuan M-Paspor antara Bulan November dan Bulan November. Penggunaan tersebut terbagi menjadi kategori umum dan khusus. Pasca pandemi Covid 19, antusias masyarakat Kota Lhokseumawe untuk berpergian Keluar Negeri terutama ke Negeri Malaysia begitu meningkat. Besarnya angka peminat pembuatan paspor berdampak terhadap pemberian pelayanan yang kurang optimal yang diterima masyarakat. Sebelumnya, untuk mengajukan permohonan paspor masyarakat harus mengantri beberapa tahapan. Diantaranya, saat menyerahkan berkas, perekaman foto, wawancara, serta pembayaran melalui Bank. Melalui M-Paspor, beberapa tahapan tersebut disatukan dalam satu meja. Jadi, masyarakat hanya perlumengantri satu kali saja untuk mendapatkan pelayanan paspor.

Pengguna aplikasi Mobile Paspur dapat menentukan sendiri jadwal dan waktu yang di inginkan untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan paspor baru mau pun yang lainnya, dimana aplikasi ini hanya sebagai pengatur dalam memilih waktu antrian yang diinginkan oleh pengguna aplikasi masyarakat masih harus membawa berkas-berkas yang di tentukan secara *hardcopy* ke kantor guna memastikan keaslian dokumen yang di lampirkan. Tujuan dilakukannya terobosan ini adalah untuk meningkatkan kepastian layanan pembuatan dan perpanjangan paspor kepada masyarakat yang dinilai semakin peka terhadap perlakuan pelayanan dari petugas dan infrastruktur pelayanan baik yang positif maupun negatif, selain itu juga dapat meminimalisir praktek percaloan. Strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan merubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya. Selain itu dilakukan pula perubahan terhadap sistem antrian karena tempat layanan yang menjadi satu serta pembayaran paspor melalui bank.

Tidak dapat dipungkiri, terlepas dari canggihnya program sistem M-Paspur, tentu terdapat berbagai dilematika hambatan, baik dari sisi teknis maupun nonteknis. Dengan berpedoman pada metode Zeithaml Parasuraman & Berry, untuk mengetahui kualitas Pelayanan Publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima dimensi yang mencakup kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti Fisik/Tampilan (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)

e. Kepedulian (*Empathy*)

Penulis juga berpedoman pada metode *E-Govqual* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Metode *E-Govqual* merupakan metode mengukur kualitas pelayanan dari situs milik pemerintah sesuai persepsi publik, adapun terbagi menjadi 4 dimensi, yaitu :

- a. Efektivitas (*Efficiency*)
- b. Kepercayaan (*Trust*)
- c. Keunggulan (*Reliability*)
- d. Dukungan Warga Negara (*Citizen Support*)

No	Kelebihan / Peluang M-Paspor	Kelemahan / Ancaman M-Paspor
1	Semakin berkembangnya kemajuan dibidang teknologi pada pelayanan publik	Keamanan data informasi rentan terkena serangan dari peretas maupun <i>cyber crime</i>
2	Adanya kolaborasi penta-helix antara pemerintah, akademisi, IT, dan media	Berpeluangnya kembali praktik calo apabila layanan aplikasi M-Paspor sering mengalami <i>error system</i> ataupun kuota penuh

Tabel 1.3 : Keterangan Kelebihan (Peluang) dan Kelemahan (Ancaman) Aplikasi Layanan M-Paspor sesuai data Tikkim Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe

Dengan berpedoman pada teori Zeithaml Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), didukung oleh hasil observasi dan wawancara bersama petugas dan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, penulis menemukan beberapa hambatan yang muncul. Adapun hambatan tersebut antara lain :

1. Muncul keluhan masyarakat tentang penerapan layanan M-Paspor yang terkadang sulit untuk di akses ke jaringan layanan, dan juga rumitnya pengimputan di awal permohonan. Bahkan terkadang pemohon harus

me-login kembali karena terjadinya *error system* layanan M-Paspor. *Error* tersebut disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang mengakses di waktu yang bersamaan guna untuk mendapatkan pelayanan pembuatan paspor maupun perpanjangan visa atau pertukaran paspor baru, dalam hal ini dibutuhkan penambahan kuota bagi pemohon yang melakukan pendaftaran secara *online* agar masyarakat tidak lagi mengalami kasus serupa untuk pengimputan data maupun pendaftaran di awal secara online.

2. Masih kurangnya sosialisasi tentang layanan M-Paspor kepada masyarakat. Sosialisasi yang dimaksud adalah dengan mengkhususkan penggunaan aplikasi M-Paspor kepada kelompok yang mungkin tidak begitu mengikuti perkembangan sosial media, seperti usia 30an tahun keatas dan masyarakat yang berada di wilayah tertentu yang mungkin minim informasi. Mengenai ketersediaan pelayanan yang biasanya manual menjadi pelayanan yang berbasis digital, sehingga masih banyak masyarakat yang terkadang tidak mengenal akan adanya layanan Mobile Paspor dan bahkan tidak mampu mengoperasikan layanan M-Paspor sebagai bentuk layanan yang menghemat waktu. Bahkan sampai saat ini, masyarakat Lhokseumawe dan sekitarnya lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, dibandingkan memilih layanan M-Paspor
3. Minat dan pemahaman masyarakat akan layanan M-Paspor masih rendah bahkan aplikasi ini cenderung tidak dikenal dan diabaikan masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak tertarik akan sebuah layanan yang

terkadang mengalami gangguan baik secara internal maupun eksternal, sehingga yang mungkin awalnya seorang masyarakat menggunakan layanan M-Paspor, namun terjadi gangguan sistem atau bahkan data yang sudah diupload tidak terdeteksi oleh sistem tersebut. Hal ini menjadi tumpang tindih bagi masyarakat, karena penulis buktikan dengan narasumber bahwa mereka tidak mengenal dan gagal dalam mengunduh berkas permohonan. Hal ini juga di buktikan oleh ratusan komentar kritikan pada sosial media tentang M-Paspor dan juga pada kolom komentar unduhan aplikasi M-Paspor di *playstore* atau *appstore*.

4. Aplikasi layanan M-Paspor mendapatkan nilai 1,2 dari 5 bintang, ini yang artinya rating yang diperoleh aplikasi layanan M-Paspor begitu buruk. Mengapa hal ini dapat terjadi ? hal ini terjadi karena berbagai keluhan, hambatan, dan permasalahan muncul dari pengguna layanan ini. Hambatan atau permasalahan tersebut diantaranya adalah :
 - a. Kuota yang tersedia terbatas, dan hanya dibuka setiap satu bulan sekali saja, mengakibatkan layanan tersebut menjadi rebutan. Sehingga apabila kita contohkan seperti pengguna layanan yang berada di Kanwil Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, namun pemohon tersebut terlambat menggunakan layanan M-Paspor, maka tidak menutup kemungkinan pemohon tersebut akan diarahkan oleh layanan M-Paspor ke wilayah Kanwil Imigrasi di daerah lain yang masih tersedia kuota.
 - b. *Loading* pengajuan layanan yang begitu lama (*request time out*)

atau tidak dapat *login*. Hal ini disebabkan bukan karena jaringan internet si pemohon yang bermasalah, akan tetapi hal ini muncul apabila *server* akses M-Paspor sudah ramai atau bahkan penuh dan *request* permohonan yang telah *over limit*, ketika kuota M-Paspor tersebut dibuka setiap bulannya. Salah seorang pemohon menyampaikan, jika ia telah sampai ke *step 7* permohonan, namun *log out* dengan sendirinya, jikalau pun diakses pada jam dinihari, biasanya aplikasi M-Paspor mengalami *error system*, sehingga kembali lagi menjadi *request time out* setelah data diri kita *diupload*.

- c. NIK tidak *valid*, hal ini disebabkan karena sistem M-Paspor belum terintegrasi, oleh karenanya, pemohon tidak dapat melanjutkan penggunaan layanan M-Paspor tersebut.
- d. Status pembayaran tidak langsung keluar. Hal ini juga menjadi permasalahan yang saling berkaitan dengan hal diatas, maka apabila tidak keluar, pemohon harus menunggu dengan waktu terbatas, antara 1 sampai 2 jam. Jika dalam 2 jam belum melakukan pembayaran, maka permohonan yang telah kita ajukan, akan dibatalkan oleh aplikasi layanan M-Paspor tersebut.
- e. *Email* atau nomor *handphone* yang tidak terdaftar. Hal ini menjadi permasalahan apabila sebelum menggunakan aplikasi layanan M-Paspor kita sudah menggunakan aplikasi layanan APAPO, sehingga untuk mengatasinya, pemohon biasanya menggunakan

email yang digunakan pada saat menggunakan layanan APAPO. Namun yang menjadi permasalahan adalah apabila si pemohon lupa *password login*, maka si pengguna dapat meng-klik lupa *password*, lalu muncul kode OTP (*One Time Password*). Namun untuk mendapatkan kode OTP ini waktunya hanya 3 menit saja, akan tetapi banyak pemohon yang mengeluhkan jika mereka tidak mendapatkan kode OTP dan waktunya telah melebihi 3 menit.

- f. Kepercayaan masyarakat yang masih rendah akan kegunaan dalam memudahkan pelayanan permohonan paspor, sehingga beberapa pemohon menyampaikan jika ketika mereka datang ke Kantor Imigrasi yang dipilih sesuai jadwal, maka harus membawa kembali dokumen asli. Masyarakat menilai jika hal tersebut sama saja harus kerja 2 kali.

Berdasarkan fenomena hambatan diatas, penulis berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik, UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, dan Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang Pelayanan Publik. Maka Dirjen Imigrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe harus melakukan langkah lanjutan untuk memperbaiki dan meningkatkan program layanan M-Paspor. Mengingat bahwa hadirnya M-Paspor ini adalah untuk mengikuti perkembangan zaman 4.0 yang kian bersaing dan pesat. Sejak penerapan layanannya dimulai, Kantor Imigrasi wajib mempunyai

kalender evaluasi triwulan atau tahunan, sehingga hal ini dapat menanggulangi hambatan yang terjadi, semisal melakukan pembaharuan perangkat M-Paspor, meningkatkan keahlian dan penataran *soft skill* dibidang keahlian teknologi informasi digital guna mencegah terjadinya *error system*, dan menyediakan sarana teknologi yang lebih lengkap, guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pemberian pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe khususnya. Tidak menutup kesempatan untuk masyarakat yang ingin memberi sumbangsih pemikiran, kritik, dan sarannya mengenai implementasi program M-Paspor ini, sehingga Dirjen Imigrasi dapat menemukan solusi setiap hambatan terhadap yang terjadi. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis berkesimpulan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe ?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe ?
3. Apa saja upaya Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam mengatasi hambatan tersebut ?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan publik berbasis M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Di fokuskan kepada penggunaan layanan website M-Paspor oleh masyarakat selaku pemohon dan pemanfaatannya dalam proses kepengurusan pembuatan paspor secara online.
2. Untuk mengetahui hambatan yang ditemukan dan dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor.
3. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam mengatasi setiap hambatan pada pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, diketahui bahwa M-Paspor merupakan salah satu wadah digital milik pemerintah yang diperuntukan kepada masyarakat agar mempermudah dalam mengurus paspor.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui berbagai hambatan dalam pelayanan publik berbasis M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI

Lhokseumawe. M-Paspor merupakan program pelayanan pengajuan paspor kepada masyarakat berbasis digitalisasi *E-Government*. Namun dalam pelaksanaannya menimbulkan hambatan. Hambatan tersebut diukur menggunakan metode dari Zeithaml Parasuraman dan Berry tentang kualitas pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui berbagai strategi dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam mengatasi berbagai hambatan dalam proses pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor. Upaya tersebut diharapkan dapat menjadi sebuah inovasi dan terobosan dalam mengatasi hambatan berbagai pelayanan publik berbasis *E-Government*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, hasil penemuan yang dituliskan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, berupa konsep dan sudut pandang mengenai sebuah program dalam administrasi publik berbasis digital.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil penemuan yang dituliskan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dan masukan yang positif bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, jika suatu waktu melakukan evaluasi program M-

Paspor. Sedangkan bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang telah diperoleh penulis selama mengikuti pendidikan program Pasca Sarjana di Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Malikussaleh. Selain itu, karya penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan informasi dan referensi bagi pembaca yang berasal dari berbagai lapisan kalangan tanpa terkecuali.

