

**IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR SEBAGAI MEDIA
PENDAFTARAN AWAL DALAM MEMBUAT PASPOR WNI DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
I Ketut Putra Sandiarta
2115713138**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR SEBAGAI MEDIA
PENDAFTARAN AWAL DALAM MEMBUAT PASPOR WNI DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS TPI NGURAH RAI**



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

20224

PRAKATA

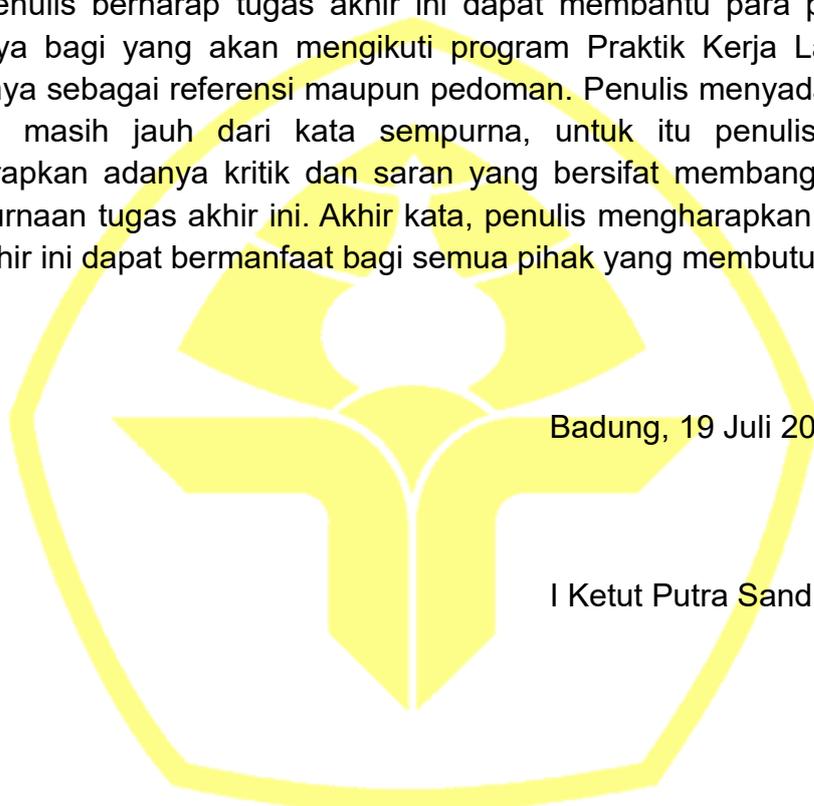
Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Implementasi Aplikasi M-paspor Sebagai Media Pendaftaran Awal Dalam Membuat Paspor Wni Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai". Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman yang diperoleh penulis dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sejak 1 Agustus 2023 hingga 1 Februari 2024. Penulis berharap laporan ini bisa menjadi evaluasi selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Bersama ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan laporan ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan laporan ini.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M selaku Koordinator Magang Kerja Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan tugas akhir serta menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Bapak Dr.Phil.Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd.M.Sc. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM selaku dosen pembimbing ke 2 penulis yang telah memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir tersebut.

7. Seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman tentang dunia kerja bagi penulis.
8. Seluruh teman penulis yaitu herry, shopo, bayu, mahes, aril, angger, dudek, dan andre yang telah memberikan semangat dan support untuk penulis.
9. Seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan support.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat membantu para pembaca khususnya bagi yang akan mengikuti program Praktik Kerja Lapangan selanjutnya sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.



Badung, 19 Juli 2024

I Ketut Putra Sandiarta

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

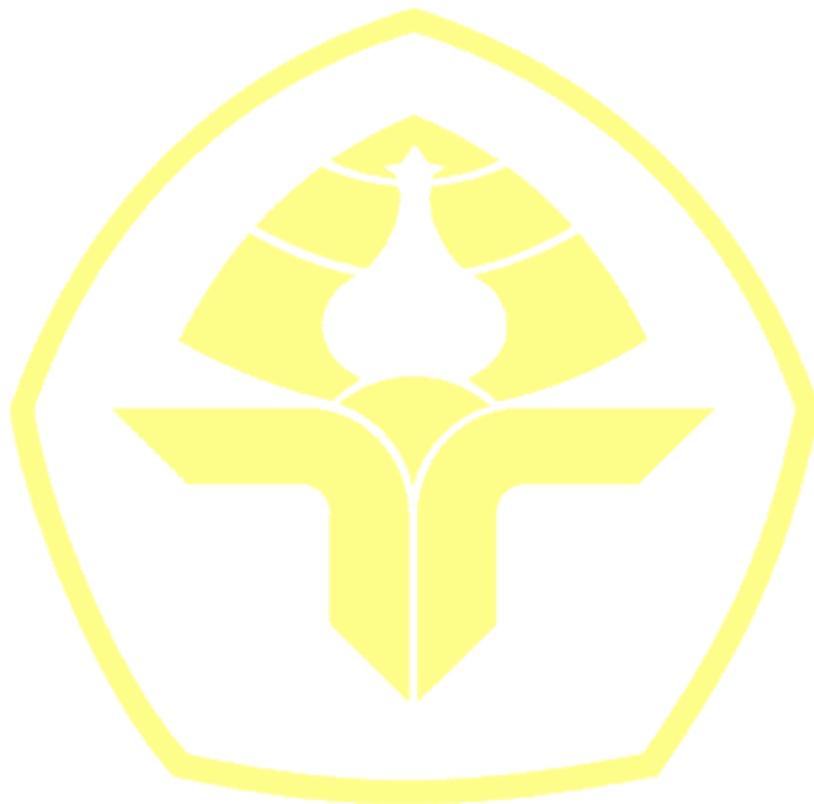
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Sumber Data.....	7
3. Data Penelitian.....	8
a. Jenis Data.....	8
b. Sumber Data.....	8
c. Metode Pengumpulan Data.....	8
4. Metode Analisis Data.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	23
B. Bidang Usaha.....	26
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Kebijakan Perusahaan.....	41
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Aplikasi M-Paspor Pada Playstore.....	3
Gambar 1.2 Nilai dan Ulasan Aplikasi M-Paspor Pada Playstore.....	4
Gambar 1.3 Ulasan Positif (Kiri) dan Ulasan Negatif (Kanan) Aplikasi M-Paspor Pada Playstore.....	5
Gambar 3.1 Logo Kantor Imigrasi.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	35
Gambar 4.1 Visual Aplikasi M-Paspor Pada Playstore.....	44
Gambar 4.2 Tampak Halaman Depan Aplikasi M-Paspor.....	44
Gambar 4.3 Syarat dan Ketentuan Permohonan Paspor Pada Aplikasi M-Paspor.....	45
Gambar 4.4 Jenis Pengajuan Paspor Pada Aplikasi M-Paspor.....	46
Gambar 4.5 Pemilihan Pemohon dan Jenis Paspor Pada Aplikasi M-Paspor.....	46
Gambar 4.6 Tahapan Validasi NIK dan Pengisian Data Diri Pada Aplikasi M-Paspor.....	47
Gambar 4.7 Validasi Kepemilikan Paspor Sebelumnya Pada Aplikasi M-Paspor.....	47
Gambar 4.8 Pemilihan Tujuan Pembuatan Paspor Pada Aplikasi M-Paspor.....	48
Gambar 4.9 Pengisian Informasi Negara Tujuan Pada Aplikasi M-Paspor.....	48
Gambar 4.10 Pengisian Informasi Kontak Darurat Pada Aplikasi M-Paspor.....	49
Gambar 4.11 Pengisian Informasi Kontak Darurat Pada Aplikasi M-Paspor.....	49
Gambar 4.12 Halaman Validasi Permohonan Pada Aplikasi M-Paspor.....	40
Gambar 4.13 Halaman Validasi Permohonan Pada Aplikasi M-Paspor.....	50
Gambar 4.14 Halaman Validasi Jadwal Kedatangan Pada Aplikasi M-Paspor.....	51
Gambar 4.15 Halaman Validasi Permohonan Paspor dan Pembayaran Pada Aplikasi M-Paspor.....	51
Gambar 4.16 Pengajuan Selesai.....	52
Gambar 4.17 Pemohon Mengisi Form Setibanya Di Kantor Imigrasi.....	53

Gambar 4.18 Pemohon Mengambil No Antrian Di Kantor Imigrasi.....	53
Gambar 4.19 Proses Wawancara Di Kantor Imigrasi.....	54
Gambar 4.20 Flow Chart Pengajuan Pasport Menggunakan M-Paspor.....	56



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis dalam era globalisasi yang terjadi saat ini berada dalam situasi yang serba tidak menentu dan sulit sekali untuk diprediksi dalam menghadapi tantangan, sehingga kebijakan dan strategi dari perusahaan turut mengalami banyak inovasi dan kreatifitas. Sebuah kepercayaan dan loyalitas dari konsumen sangatlah penting demi kemajuan perusahaan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan yaitu dengan memaksimalkan pelayanan. Maka dari itu dalam rangka untuk mewujudkan hal tersebut haruslah membuat berbagai macam kebijakan – kebijakan dengan berbagai programnya.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Digitalisasi pelayanan telah menjadi prioritas banyak negara, termasuk Indonesia. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan mengimplementasikan layanan pembuatan paspor digital melalui aplikasi M-Paspor. Penerbitan paspor merupakan salah satu pelayanan publik penting yang diberikan oleh kantor imigrasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala terkait pelayanan paspor, seperti antrian yang panjang dan prosedur yang berbelit-belit, oleh karena itu, perlu dilakukan

peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan pembuatan paspor dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi M-Paspor.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai yang berada di lokasi Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, standar pelayanan pada satuan kerja kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai meliputi ruang lingkup: Pelayanan paspor, pelayanan bagi warga negara asing, pengawasan dan penindakan bagi warga negara asing, pelayanan pengaduan Masyarakat, pelayanan di tempat pemeriksaan imigrasi, dari standar pelayanan yang tersedia di kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai pelayanan paspor seringkali menerima komplain masyarakat salah satunya masyarakat menunggu dalam antrian yang sangat Panjang, tidak ada sistem yang jelas untuk mengatur antrian, masyarakat saat mengajukan permohonan paspor mengalami kesulitan dalam memahami prosedur yang harus diikuti, masyarakat merasa bahwa proses penerbitan paspor secara keseluruhan sangat lambat dan sangat tidak efisien, setelah Masyarakat menyerahkan dokumen yang diperlukan Masyarakat harus menunggu beberapa minggu sebelum paspor di proses, masyarakat merasa bahwa estimasi waktu yang di berikan terlalu lama. Dengan itu pelayanan penerbitan paspor harus menjadi prioritas bagi kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai.

Aplikasi M-Paspor ini merupakan penyempurnaan dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang sudah ada sebelumnya. Aplikasi memungkinkan pengguna untuk memeriksa status aplikasi mereka

dan mengambil kuota kapan saja. Selain itu juga memungkinkan pengguna untuk menyampaikan berbagai keluhan seperti kritik, saran, dan apresiasi. Namun, banyak keluhan dari pengguna tentang kesalahan pada aplikasi yang menyebabkan mereka merasa kecewa dan kehilangan uang. Ada juga kuota antrean paspor online terbatas yang tersedia untuk pelamar. Penerapan M-Paspor merupakan bagian dari upaya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan paspor.

Aplikasi M-paspor sudah tersedia di kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai dan aplikasi M-paspor ini sebagai media pendaftaran awal pembuatan paspor. Dalam aplikasi M-Paspor terdapat fitur-fitur yang mempermudah tahapan permohonan paspor yang biasa dilakukan secara tanpa tatap muka di Kantor Imigrasi. Fitur-fitur yang ada pada M-paspor tersebut antara lain Pembayaran PNBP diawal, Reschedule Jadwal Kedatangan, Cek Status Permohonan Paspor, Validasi NIK Dukcapil dan aplikasi terintegrasi dengan sistem Dokumen Perjalanan RI yang ada di Kantor Imigrasi. Namun pembaruan aplikasi M-Paspor dari Apapo belum mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Hal tersebut sangat terlihat jelas dari rating aplikasi tersebut di Playstore dan Appstore yang mendapatkan penilaian di bawah rata – rata, seperti yang dapat kita lihat dari gambar di bawah ini yaitu aplikasi M-Paspor mendapat nilai 2,6 yang terdapat di Playstore sedangkan aplikasi M-Paspor di Appstore mendapatkan nilai 1,2 dari 5.



M-Paspor

Direktorat Jenderal Imigrasi
Kemenkumham RI

2,6 ★
29 rb ulasan ⓘ

↓
21 MB

3+
Rating 3+ ⓘ

Gambar 1.1 Logo Aplikasi M-Paspor Pada Playstore
Sumber : *Playstore Google*

Penilaian & Ulasan

1,2
dari 5



14.405 Penilaian

Gambar 1.2 Nilai dan Ulasan Aplikasi M-Paspor Pada Playstore
Sumber : *Playstore Google*

Saat ini jika masyarakat ingin melakukan permohonan pembuatan atau pengurusan paspor baru, pemohon diwajibkan untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi terlebih dahulu. Namun ketika diterapkannya Aplikasi M-Paspor ini terdapat adanya beberapa hambatan dalam pengimplementasian dari Aplikasi M-Paspor tersebut. Melihat dari pengamatan dilapangan, banyak ditemukan masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor tidak mengetahui tentang Aplikasi M-Paspor ataupun prosedur dan cara penggunaan Aplikasi M-Paspor tersebut walaupun sebenarnya pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai sudah mensosialisaikan mengenai aplikasi tersebut serta mengenai

prosedurnya melalui akun media sosial instagram yang dimiliki kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai.

Selain itu, berdasarkan pengamatan di lapangan masih ditemukannya pelayanan yang bertele-tele seperti masih terdapat adanya pengisian formulir secara langsung dan juga masyarakat yang ingin melakukan permohonan pengurusan dan pembuatan paspor baru tetap diwajibkan untuk membawa fotocopy berkas asli seperti *fotocopy* KTP dan paspor lama jika ada walaupun sudah mendaftar dan juga sudah mengumpulkan berkas secara online di aplikasi M-Paspor. Tidak sedikit komentar masyarakat mengenai aplikasi M-Paspor di Play Store dimana terdapat masyarakat yang berkomentar negatif dan juga masyarakat yang berkomentar positif mengenai aplikasi M-Paspor ini.

★★★★★ 25/12/23

Di ulasan banyak banget komen negatif, tapi saat saya coba sebagai pemula semuanya mudah dan cepat, tidak ada berkas yg harus diupload berulang ulang, dan yg paling saya sukai di akhir jika tempat yg kita pilih penuh untuk quota dtg ke kantor imigrasi nya mreka mengarahkan option untuk cari tempat kantor lainya dan datanya tetap tidak perlu upload lagi. Trimakasih.

★☆☆☆☆ 16/12/23

Tolong untuk aplikasinya diperbaiki, saya lebih dari 50x isi data berulang kali sampe hp dan tangan panas demi berhasil isi. tetapi ada saja kesalahan tidak bisa diklik. aplikasinya lemot sering nge bug, kode billing tidak langsung keluar. sangat mengecewakan. sudah ribet, lemot lagi aplikasinya.

Gambar 1.3 Ulasan Positif (Kiri) dan Ulasan Negatif (Kanan) Aplikasi M-Paspor Pada Playstore
Sumber : Playstore Google

Dari latar belakang di atas menunjukkan bahwa masyarakat atau pemohon masih belum puas terhadap aplikasi tersebut, oleh karena itu dari permasalahan yang sedang dialami oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai penulis tertarik untuk mengangkat judul “IMPLEMENTASI

APLIKASI M-PASPOR SEBAGAI MEDIA PENDAFTARAN AWAL DALAM MEMBUAT PASPOR WNI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas,maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

:

1. Bagaimana implementasi aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tpi Ngurah Rai?
2. Apa saja yang menjadi kendala dan solusi dalam implementasi aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di kantor imigrasi kelas 1 khusus tpi Ngurah rai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tpi Ngurah Rai.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi di dalam implementasi aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma 3 (D3) pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang implementasi aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tpi Ngurah Rai.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengambil suatu kebijakan dan mengkaji teori yang ada dengan praktek kerja lapangan, sehingga dapat lebih disempurnakan. Serta sebagai tambahan bagi mahasiswa lain atau pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama.
3. Bagi Perusahaan
Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan masukan dan saran bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan sehingga hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi dalam mengevaluasi Peran Humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang berlokasi di Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361. Telp (0361) 8468395

2. Objek penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Peranan implementasi aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tpi Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif, yaitu data yang berupa informasi dan keterangan – keterangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari membaca atau mempelajari file-file yang akan diarsip atau yang sudah diarsip sebelumnya serta data yang diperoleh secara tidak langsung atau data

yang diperoleh dalam bentuk yang dikumpulkan dan dikerjakan orang lain.

c. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian, kemudian mengadakan pencatatan data yang diperlukan sesuai dengan pembahasan.

b) Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa pertanyaan secara langsung tentang langkah-langkah dalam Sistem aplikasi m-paspor sebagai media pendaftaran awal dalam membuat paspor wni di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tpi Ngurah Rai.

c) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

4. Teknik Analisis Data

Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode yang menguraikan secara terperinci dan sistematis yang berupa penjelasan yang lengkap.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Bali telah meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pembuatan paspor bagi WNI dengan menyediakan kemudahan akses, mengurangi waktu tunggu, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia. Beberapa kelebihan dari penggunaan M-Paspor antara lain kemudahan akses, dimana pengguna dapat mengakses layanan pembuatan paspor kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor imigrasi. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga mengurangi waktu tunggu karena proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu kini dapat dipercepat melalui aplikasi, mengurangi antrean dan waktu tunggu bagi pemohon. Optimalisasi sumber daya manusia juga tercapai karena petugas imigrasi dapat lebih fokus pada tugas-tugas yang memerlukan interaksi langsung, sementara proses administrasi rutin ditangani oleh aplikasi. Namun, beberapa kendala yang dihadapi termasuk infrastruktur teknologi yang belum memadai, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan pegawai imigrasi, serta perlunya perlindungan data pribadi yang ketat. Selain itu, kompleksitas proses administrasi dan kurangnya

sosialisasi mengenai aplikasi ini juga menjadi tantangan. Solusi yang diperlukan mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, program pelatihan intensif, pengembangan kebijakan perlindungan data, simplifikasi alur kerja, dan sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media. Dengan mengatasi kendala-kendala ini, aplikasi M-Paspor dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan, menjadikan transformasi digital dalam layanan publik semakin optimal.

5.2 Saran

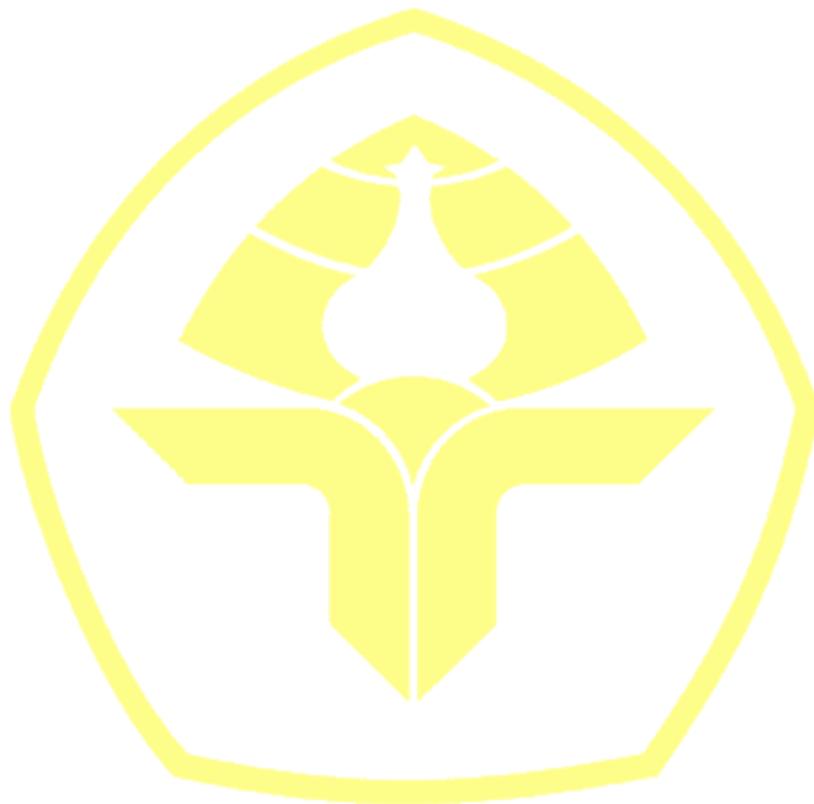
Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi implementasi aplikasi M-Paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Bali disarankan untuk fokus pada peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang memadai. Selain itu, program pelatihan intensif bagi pegawai dan kampanye edukasi untuk masyarakat tentang penggunaan aplikasi ini sangat penting untuk meningkatkan literasi digital. Perlindungan data pribadi harus diperkuat melalui kebijakan ketat dan sistem keamanan yang andal. Simplifikasi proses administrasi dalam aplikasi juga diperlukan untuk meminimalkan kesalahan dan mempercepat pengajuan. Sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media akan membantu meningkatkan kesadaran dan penggunaan aplikasi M-Paspor. Bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk melakukan studi lebih mendalam mengenai dampak aplikasi ini terhadap kepuasan pengguna dan efisiensi

operasional, serta mengidentifikasi solusi inovatif untuk mengatasi kendala yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, M. R. N., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023). Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dan Pertumbuhan Ekonomi (Studi Kualitatif Pada Pemerintahan Kota Pekalongan). *Widya Balina*, 8(2), 781-791.
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155-171.
- Kurniawan, T. (2022). Urgensi Pengesahan Rancangan Undang Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Smart Government. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 2(2), 264-281.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1), 165319.
- Imelda Margaretha, I. (2024). *INOVASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

- Fharaz, V. H., Kusnadi, N., & Rachmina, D. (2022). Pengaruh literasi digital terhadap literasi E-marketing pada petani. *Jurnal Agribisnis Indonesia (Journal of Indonesian Agribusiness)*, 10(1), 169-179.
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903-913.
- Purnomo, B. D., Maharani, Y. E., & NesyaHukum, C. (2024). Kendala Dan Solusi E-Court Pajak: Menuju Sistem Perpajakan Yang Modern Dan Berkualitas. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(6), 92-95.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan Wawancara



Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Dengan Pihak Imigrasi

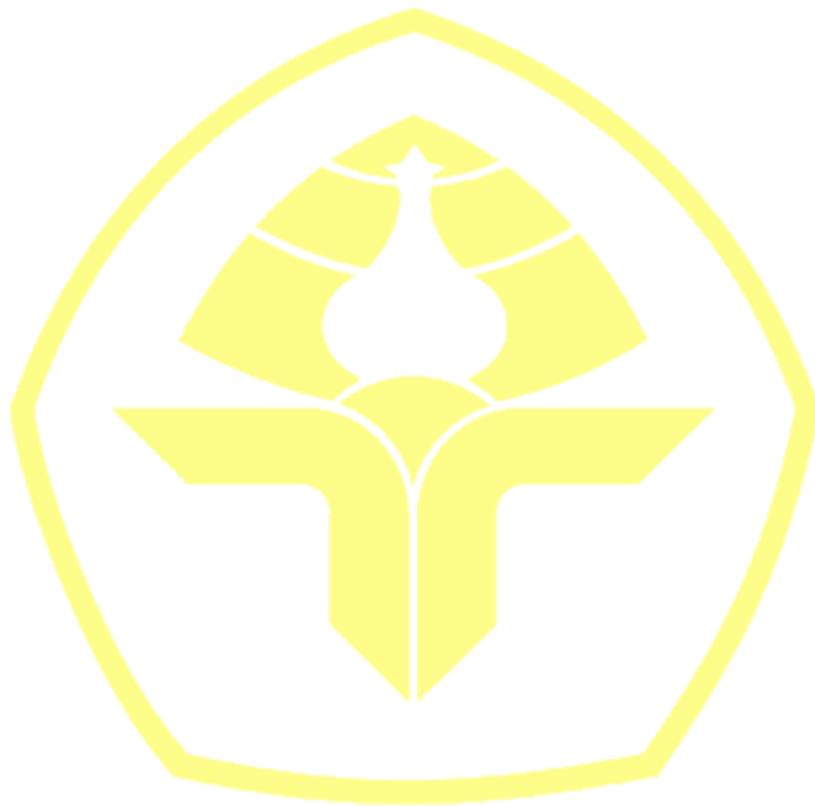
Penulis : "sebelumnya izin bertanya bapak, guna aplikasi m-paspor itu seperti apa pak? "

Pihak imigrasi : "jadi begini dik, aplikasi m-paspor tersebut merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online, nah jadi sebelum masyarakat yang mau membuat paspor dia bisa mendaftar dulu di aplikasi tersebut, karena udah wajib semua yang mau membuat paspor harus daftar di aplikasi m-paspor, karena lebih efisien dan terampil kenapa begitu? Ya karena semua identitas diri contoh nik tempat tanggal lahir tahun lahir dan juga nik kk dan persyaratan lainnya udah di masukan langsung ke aplikasi tersebut, jadi masyarakat yg sudah daftar di aplikasi ini akan datang ke kantor imigrasi untuk foto dan akan di kasi tau untuk pengambilan paspor yg sudah jadi. "

Penulis : "aplikasi m-paspor ini apakah sudah bener bener efisien di mata masyarakat pak? "

JL F Pihak imigrasi : "sudah sangat efisien pastinya, karena dari masyarakat tidak lagi untuk mengantri panjang di kantor imigrasi, dan juga tidak bolak balik untuk memenuhi syarat pembuatan paspor dan sudah sangat efisien banget untuk kelengkapan data di aplikasi tersebut. "

Lampiran 3. Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id. Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

SURAT KETERANGAN

PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Proyek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : I Ketut Putra Sandiarta
Nomor Induk : 2115713138
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Tugas/Projek Akhir : Implementasi Aplikasi M-paspor Sebagai Media Pendaftaran Awal Dalam Membuat Paspor Wni Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2024

Pembimbing I,

(Dr.phil) Kadek Dwi Cahaya Putra, S Pd.M.sc
NIP 1977305201121001

Pembimbing II

(Dra. Ni Ketut Narti, MM)
NIP 196212311994032003

Disetujui,

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,

(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)

NIP 197902182003121002

Lampiran 4. Surat Persediaan Membimbing Dosen 1



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id. Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr.phil.Kadek Dwi Cahaya Putra,S Pd.M.sc
NIP : 1977305201121001
Jabatan Akademik : Lektor Kepala

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Pembimbing I Proyek Akhir mahasiswa

Nama : I Ketut Putra Sandiarta
NIM : 2115713138
Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan Judul Proyek Akhir:

Implementasi Aplikasi M-paspor Sebagai Media Pendaftaran Awal Dalam Membuat Paspor Wni Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai

Demikian surat kesediaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk digunakan semestinya.

Calon Pembimbing I

Dr.phil.Kadek Dwi Cahaya Putra,S Pd.M.sc
NIP/1977305201121001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Ni Ketut Narti, MM

NIP : 196212311994032003

Jabatan Akademik : Lektor Kepala

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Pembimbing II Projek Akhir mahasiswa

Nama : I Ketut Putra Sandiarta

NIM : 2115713138

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan Judul Projek Akhir:

Implementasi Aplikasi M-paspor Sebagai Media Pendaftaran Awal Dalam Membuat Paspor Wni Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai

Demikian surat kesediaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk digunakan semestinya.

Calon Pembimbing II

Dra. Ni Ketut Narti, MM
NIP. 196212311994032003

PROSES BIMBINGAN

PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : I KETUT PUTRA SANDIARTA

NIM : 2115713138

Prodi/ Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Judul Projek Akhir : IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR SEBAGAI MEDIA
PENDAFTARAN AWAL DALAM MEMBUAT PASPOR WNI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	20 April 2024	Revisi Letter Belok	
2	2 Mei 2024	Bimbingan BAI dan Bab II	
3	13 Mei 2024	Revisian BAB II	
4	20 Mei 2024	Pembahasan landasan Teori	
5	3 Juni 2024	Pembahasan Bab III, IV, V	
6	11 Juni 2024	Pembahasan Flowchart	
7	27 Juni 2024	Pembahasan keseluruhan	
8	2 Juli 2024	di dec dan siap diisi	

Badung,

Pembimbing 1,



Dr. phi Kadek Dwi Cahaya Putra, S Pd.M.sc

NIP.1977305201121001

PROSES BIMBINGAN

PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : I KETUT PUTRA SANDIARTA

NIM : 2115713138

Prodi/ Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Judul Projek Akhir : IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR SEBAGAI MEDIA

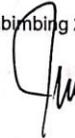
PENDAFTARAN AWAL DALAM MEMBUAT PASPOR WNI DI KANTOR IMIGRASI

KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	6 Mei 2024	Bab I bimbingan pendalaman, latar belakang	
2	15 Mei 2024	lanjut bab II	
3	27 Mei 2024	Bab II bimbingan tambahan baru	
4	3 Juni 2024	lanjut bab III	
5	10 Juni 2024	Bab III struktur organisasi di perguruan	
6	24 Juni 2024	Bab IV Perhitungan	
7	26 Juni 2024	prosedur, formulir	
8	1 Juli 2024	lanjut bab V	
9	3 Juli 2024	Bab V Kumpulan	
10	8 Juli 2024	dipertegas	

Badung,

Pembimbing 2,



Dra. Ni Ketut Narti, MM

NIP.196212311994032003