

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
Ni Kadek Ayu Sari
NIM 2015713141

**PROGRAM STUDI ADMINITRASI BISNIS
JURUSAN ADMINITRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Pelayanan	16
B. Paspor.....	18
C. M-Paspor	21
D. Efektivitas.....	24
E. Pelanggan	28
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29

A. Sejarah Perusahaan	29
B. Bidang Usaha.....	32
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Kebijakan Perusahaan.....	46
B. Analisis dan Interpretasi Data	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
A. Simpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah skor	14
Tabel 1. 2 Skor ideal	15
Table 2. 1 Pernyataan masing – masing indikator.....	27
Table 2. 2 Mengukur efektivitas.....	28
Table 4. 1 Pernyataan 1 Indikator Pemahaman Program	50
Table 4. 2 Pernyataan 2 Indikator Pemahaman Program	51
Table 4. 3 Pernyataan 3 Indikator Tepat Sasaran	52
Table 4. 4 Pernyataan 4 Indikator Tepat Sasaran	53
Table 4. 5 Pernyataan 5 Indikator Tepat Waktu.....	54
Table 4. 6 Pernyataan 6 Indikator Tepat Waktu.....	55
Table 4. 7 Pernyataan 7 Indikator Tercapainya Tujuan	56
Table 4. 8 Pernyataan 8 Indikator Tercapainya Tujuan	58
Table 4. 9 Pernyataan 9 Indikator Perubahan Nyata.....	59
Table 4. 10 Pernyataan 10 Indikator Perubahan Nyata.....	60
Table 4. 11 Total Skor.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian terhadap aplikasi di Appstore	7
Gambar 1. 2 Penilaian terhadap aplikasi di Playstore.....	7
Gambar 3. 1 Logo Kantor Imigrasi	29
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Proses Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 2 Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir

Lampiran 3 Daftar Kuesioner

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Menurut Invancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha – usaha manusia menggunakan peralatan”.

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan penerima pelayanan. Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Pelayanan prima yang baik dilakukan dengan ramah, sopan, tepat dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan dari pelanggan, kemudian tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada pelanggan, mampu melayani secara cepat dan tepat, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan juga merupakan tata cara dalam melaksanakan pelayanan prima.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Afandi

(2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.

Sudah semestinya menjadi hak warga negara dan penduduk Indonesia mendapatkan pelayanan yang terbaik dari petugas layanan ber kewajiban. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Salah satu institusi pemerintahan yang menyediakan fasilitas pelayanan publik ialah Kantor Imigrasi dimana pelayanan dari Kantor Imigrasi memiliki pelayanan seperti dalam hal pemberian surat perjalanan republik indonesia, pemberian dan perpanjangan izin tinggal bagi orang asing. Kantor Imigrasi Ngurah Rai dalam melaksanakan tugas keimigrasian serta koordinasi dengan instansi yang terkait dalam tim pengawasan orang asing (TIMPORA) yang selama ini berjalan dengan baik. Contoh pelayanan dari Kantor Imigrasi yang sering kita lihat yaitu dalam pelayanan pembuatan paspor kepada WNI.

Paspor merupakan bukti identitas diri kita untuk bepergian ke luar Indonesia. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan

akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tanda tangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tanda tangan dan stempelnya.

Paspor RI harus dilakukan penggantian setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat dilakukan penggantian sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Kebijakan penerapan paspor sendiri di beberapa negara saat ini sangat bervariasi sesuai dengan kepentingan nasional masing-masing negara. Dalam praktik internasional, banyak negara yang masih menerapkan masa berlaku paspor biasa selama 5 (lima) tahun meskipun di beberapa negara- termasuk negara-negara maju telah menerapkan masa berlaku selama 10 (sepuluh) tahun dengan alasan efisiensi ketika dilakukan pergantian saat halaman paspor masih cukup banyak sehingga berdasarkan dinamika yang berkembang itulah Pemerintah Republik Indonesia resmi memperpanjang masa berlaku paspor biasa menjadi paling lama 10 (sepuluh) tahun dari yang sebelumnya 5 (lima) tahun.

Di era digitalisasi ini pembuatan paspor sudah semakin canggih, pembuatan paspor yang sebelumnya masih manual dan sangat memakan banyak waktu. Kini Imigrasi sudah mulai beralih ke modernisasi dengan meluncurkan aplikasi pendaftaran antrean paspor *online* (APAPO) dimana aplikasi ini ialah untuk melakukan pendaftaran layanan paspor. APAPO sendiri adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk memudahkan publik mendaftar permohonan paspor sehingga dapat menentukan waktu datangnya ke Kantor Imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia merilis penggunaan APAPO pada 21 Januari 2019. Sejak saat itu APAPO resmi sudah tersedia di *Playstore* dan dapat digunakan dalam proses pendaftaran antrian paspor. Setelah berjalannya waktu aplikasi pendaftaran antrean paspor *online* (APAPO) mengalami banyak permasalahan sehingga Kantor Imigrasi mengganti APAPO menjadi sebuah aplikasi baru yang bernama *Mobile Paspor* (M-Paspor).

M-Paspor yang diluncurkan pada tanggal 22 Januari 2022. Aplikasi M- Paspor adalah merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online*.

M-Paspor adalah bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. M-Paspor ini merupakan inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM

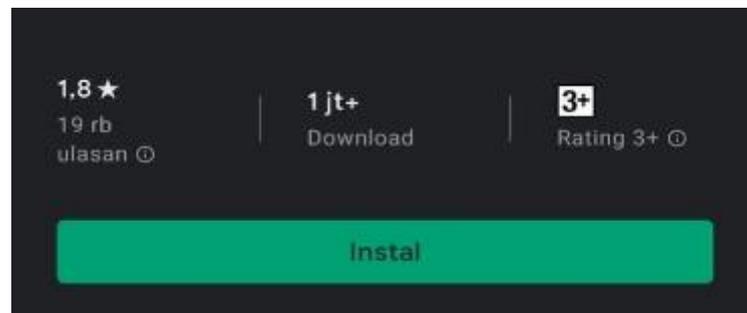
untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Dengan menggunakan M-Paspor, masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi. Jadi, tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Karena Aplikasi M-Paspor masih tergolong baru di masyarakat sehingga terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang keberadaan dari aplikasi ini. Oleh karena itu, kini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai semakin giat mempromosikan Aplikasi M-Paspor baik melalui pelayanan langsung kepada *customer* di kantor maupun melalui berbagai media sosial.

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 1,3 yang terdapat di *Appstore* sedangkan aplikasi M-Paspor di *Playstore* mendapatkan nilai 1,6 dari 5 .



Gambar 1. 1 Penilaian terhadap aplikasi di *Appstore*

Sumber : *Appstore*



Gambar 1. 2 Penilaian terhadap aplikasi di *Playstore*

Sumber : *Playstore*

Sehingga hal itu menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang 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 “EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di analisis sebelumnya dapat dirangkum pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai saat ini?
2. Apakah kendala penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
2. Untuk mengetahui kendala penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman serta pengalaman bagi penulis tentang efektivitas pelayanan melalui aplikasi.

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai agar selalu memberikan pelayanan yang baik melalui aplikasi.

c. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan umum terkait bagaimana pentingnya penggunaan aplikasi M-Paspor untuk pembuatan paspor.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Sebagai bentuk realisasi dari wawasan, pengalaman, dan pemahaman teori yang didapat dari pembelajaran formal di bangku kuliah.
- b. Sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru tentang pemahaman bagaimana menerapkan pelayanan yang efektif melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, serta menjadi bahan acuan teoritis dalam membuat penelitian yang sama untuk kedepannya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti akan mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Ngurah Rai, pengambilan lokasi didasarkan atas permasalahan mengenai banyaknya keluhan *customer* terhadap aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai.

2. Objek Penelitian

Aplikasi M-Paspor yang digunakan oleh *customer* untuk membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *customer* yang membuat dan memperpanjang paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sejumlah orang yang menggunakan aplikasi M-Paspor dalam membuat dan

memperpanjang paspor. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling incidental* yang merupakan bagian dari *nonprobability sampling* bagi siapa saja yang kebutuhan bertemu dengan peneliti dapat dikatakan sebagai sampel, tapi tidak semua orang yang ditemui peneliti dapat dijadikan sampel, melainkan orang yang sesuai dengan sumber data yang diinginkan peneliti.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2017:155) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Dengan demikian peneliti menggunakan ukuran sampel sebanyak 30 orang yang sudah mewakili populasi.

4. Data Penelitian

a. Jenis Data

1. Data Kualitatif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kualitatif. Data kualitatif didefinisikan sebagai data yang mendekati dan mencirikan, serta dapat diamati dan dicatat. Data kualitatif menyediakan sarana bagi pengamat untuk mengukur dunia di sekitar mereka. Seperti sejarah perusahaan, kebijakan perusahaan dan kendala penggunaan aplikasi M-Paspor oleh *customer*.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah informasi berupa sekumpulan angka yang dapat dihitung dan dibandingkan pada skala numerik. Ini mencakup rata – rata, jumlah total, perbedaan jumlah, dan lain – lain. Data kuantitatif pada penelitian ini berupa data perhitungan kuesioner efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor dengan menggunakan metode perhitungan likert. Jadi peneliti mengamati kepuasan *customer* terhadap pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi M-Paspor. Seperti menganalisis hasil kuesioner.

b. Sumber Data

1. Data Primer, sumber data didapatkan melalui kuisisioner dan wawancara langsung dengan pegawai dan pelanggan
2. Data Sekunder, sumber data didapatkan melalui catatan – catatan dan literatur yang berkaitan dengan proyek penelitian, data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari artikel internet yang berkaitan dengan Kantor Imigrasi dan pelayanan publik.

c. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh peneliti. Metode pengumpulan data ada tiga cara yaitu:

1. Observasi

Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan pada *customer* yang menggunakan aplikasi M-Paspor dalam melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai.

2. Wawancara

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada staff mengenai kebijakan perusahaan dan sejarah dari aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai, serta kepada responden kuesioner mengenai kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi M-Paspor.

Sebelum wawancara terlebih dahulu dipersiapkan:

- a. Pedoman wawancara
- b. Menetapkan serta menghubungi informan yang akan diwawancarai
- c. Menetapkan waktu dan tempat wawancara
- d. Menetapkan materi dan garis besar instrumen yang akan ditanyakan sehingga data yang akan diperlukan dapat diperoleh dengan mengajukan pertanyaan secara terarah.

3. Kuesioner

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara menyebarkan lembar kuesioner kepada *customer* mengenai efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai. Peneliti menggunakan jenis kuesioner tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang telah tersedia dengan memberikan tanda centang. Adapun jawaban yang digunakan seperti tabel 1.1

Tabel 1. 1 Jumlah skor

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Artikel veronika 2022

Hasil dari jawaban responden dijumlahkan dengan pilihan yang telah disediakan kemudian dikalikan dengan skor yang telah ditetapkan hingga mendapatkan total skor. Menurut Sugiyono (2017:161) total skor yang sudah diklasifikasi ditentukan lagi tingkat persetujuan dalam bentuk presentase terhadap setiap indikator pada kuesioner dengan cara

$$\text{persentase} = \frac{\text{jumlah skor}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

Tabel 1. 2 Skor ideal

Skor	Jumlah Responden	Hasil	Skala Jawaban
5	30	150	Sangat Efektif
4	30	120	Efektif
3	30	90	Cukup Efektif
2	30	60	Tidak Efektif
1	30	30	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Artikel veronika 2022

4. Teknik Analisis Data

Untuk mencapai tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan untuk diperoleh suatu kesimpulan maka data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Teknik analisis deskriptif kuantitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hasil olahan perhitungan kuesioner, dimana kuesioner tersebut dihitung menggunakan skala pengukuran likert untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai serta didukung oleh hasil wawancara dengan narasumber.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui metode kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan *customer* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil rata-rata keseluruhan total skor efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor yaitu 82,1 dengan hasil persentase 55%. Penilaian efektivitas tersebut didasari atas 5 (lima) indikator menurut Sutrisno dalam (Veronica 2022) yang terdiri dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

Indikator tertinggi didapatkan oleh indikator tercapainya tujuan, hal tersebut menandakan responden setuju bahwa penggunaan

aplikasi M-Paspor sudah sesuai dengan tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Sedangkan indikator dengan jumlah skor terendah didapatkan oleh indikator tepat waktu, hal tersebut menandakan aplikasi M-Paspor masih sering terjadi kendala dalam operasionalnya dan masih perlu perbaikan. Kemudian apabila persentase rata – rata keseluruhan skor efektivitas diklasifikasikan kedalam tabel efektivitas menurut Sugiyono dalam Veronika (2022), hasil persentase tersebut dapat dikategorikan cukup efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai belum maksimal dan masih dapat ditingkatkan lagi.

2. Adapun kendala yang dihadapi *customer* dalam penggunaan aplikasi M-Paspor diantaranya aplikasi M-Paspor sering mengalami *error*, *customer* wajib membawa *hardcopy* berkas ke Kantor Imigrasi, fitur – fitur di aplikasi M-Paspor sering mengalami *loading* yang sangat lama dan yang terakhir batas waktu kode OTP yang sangat singkat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dengan efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sebagai berikut :

1. Kantor Imigrasi hendaknya berbenah terkait penggunaan aplikasi M-Paspor yang hingga saat ini masih sering terjadi kendala dengan cara meningkatkan fitur – fitur yang dimiliki sehingga diharapkan tidak ada lagi respon negatif oleh *customer* di *Appstore dan Playstore*.
2. Sebaiknya Kantor Imigrasi tidak mewajibkan *customer* membawa dokumen – dokumen yang sudah diunggah ke dalam aplikasi M-Paspor karena *customer* merasa hal tersebut tidak ada bedanya pembuatan paspor secara *online*.
3. Kantor Imigrasi hendaknya memperbaiki *server* dari aplikasi M-Paspor dengan menggunakan *server* yang *powerfull* dalam mengakses fitur – fitur didalam aplikasi M-Paspor sehingga proses pembuatan paspor di aplikasi lebih cepat dibandingkan pembuatan secara *offline*.
4. Batas waktu yang diberikan sistem aplikasi M-Paspor kepada *customer* dalam melakukan verifikasi akun sebaiknya lebih diperpanjang lagi, dari yang sebelumnya 20 detik sebaiknya dijadikan 40 detik atau lebih, agar tidak banyak *customer* yang mengalami kegagalan dalam verifikasi akun.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., 2018. *Manemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ali, M., Awaluddin, M. & Salam, A., 2019. Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *Ilmu Administrasi Publik*, Volume 7, p. 4.
- Atmadjati, A., 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Karlina, E., Rosanto, O. & Saputra, N. E., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, Volume 3, p. 1.
- Keimigrasian, B. T. I. d. K., 2022. *Sejarah Imigrasi*. [Online] Available at: <https://imigrasingurahrai.kemendikhum.go.id/web/sejarah-imigrasi/#1657848019545-c8f80f83-681e> [Accessed 30 Juni 2023].
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, R., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Volume 3, p. 129.
- Laksana, F., 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Veronica, O. S., 2022. Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. pp. 11-12.

Widianti, I., 2019. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA BAYASARI. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Volume 6, p. 217.

Y. & R., 2021. Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Menggunakan Pendekatan Value For Money Di Kabupaten OKU. pp. 98-99.

Zulkarnair, W. & Sumarsono, R. B., 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.