

**PROSEDUR PENERBITAN PASPOR MENGGUNAKAN
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN
IMIGRASI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Eko Ariyanto
NIM 2215713146**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PENERBITAN PASPOR MENGGUNAKAN
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN
IMIGRASI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

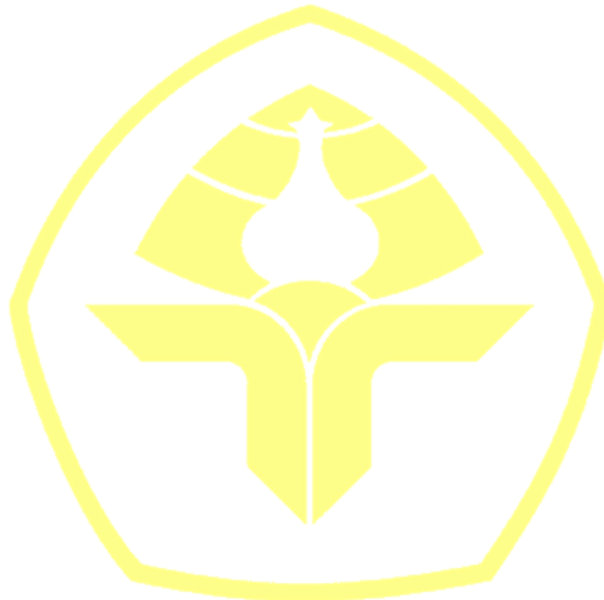
**Oleh
Eko Ariyanto
NIM 2215713146**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik dan Dasar Hukum	16
2. Jenis dan Prinsip Pelayanan Publik.....	25
3. Asas-asas Pelayanan Publik	27
4. Standar Pelayanan Publik.....	30
B. Paspor Sebagai Suatu Identitas.....	32
1. Pengertian Paspor dan Dasar Hukumnya	32
2. Jenis-jenis Paspor.....	34
3. Kewenangan Pembuatan Paspor	36
5. Penyalahgunaan Kewenangan	37
C. Prosedur Penerbitan Paspor dengan Aplikasi M-Paspor	38
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
A. Sejarah Perusahaan	40
B. Bidang Usaha	43
1. Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian.....	43
2. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	44

3. Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian	45
4. Bidang Tempat Pemeriksaan Imigrasi	47
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Kebijakan Perusahaan	56
B. Analisis dan Interpretasi Data	63
BAB V P E N U T U P.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Permohonan Paspor Di Kantor Imigrasi Ngurah Rai (Badung) 2018-2024	8
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.1 Website Pendaftaran M Paspor	63
Gambar 4.2 Tata Cara Penggunaan Aplikasi M-Paspor	66
Gambar 4.3 Laporan Penerbitan Paspor Tahun 2021	69
Gambar 4.4 Laporan Penerbitan Paspor Tahun 2022	69
Gambar 4.5 Penerbitan Paspor Tahun 2021 s.d 2024	71
Gambar 4.6 SOP Penerbitan Paspor Baru dan paspor Penggantian.....	72

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1	82
Lampiran 2 : Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1.....	83
Lampiran 3 : Surat Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2	84
Lampiran 4 : Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2.....	85
Lampiran 5 : Surat Permohonan Pengambilan Data Penelitian	86
Lampiran 6 : Alur Proses Penerbitan Paspor.....	87
Lampiran 7 : Data Pemohon Penerbitan Paspor 2024.....	88
Lampiran 8 : Daftar Pertanyaan Wawancara	89
Lampiran 9 : Dokumentasi pada saat melakukan wawancara	93
Lampiran 10 : Desain luaran.....	94
Lampiran 11: Luaran alur aplikasi M-Paspor.....	95

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konstitusi Negara Republik Indonesia mengamanatkan bahwa tujuan negara adalah untuk membentuk suatu pemerintahan yang mampu melindungi seluruh bangsa Indonesia dan segenap tumpah darahnya. Tujuan tersebut mencakup upaya memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta berkontribusi pada terciptanya ketertiban dunia yang berlandaskan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dengan demikian, pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjamin kesejahteraan hidup bagi setiap warganya.

Untuk mewujudkan tujuan negara tersebut, Pemerintah melaksanakan kegiatan administrasi pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Rohma.i.y.,dkk (2025:56) menyatakan bahwa administrasi publik pada dasarnya terdiri dari dua unsur kata, yakni

administrasi dan publik. Kata administrasi merujuk pada aktivitas dua individu atau lebih yang berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan organisasi dan pengelolaan. Dalam bahasa Inggris, istilah untuk administrasi adalah *administration* yang berasal dari kata *ad* (intensif) dan *ministrare* (melayani) yang berarti memberikan pelayanan. Sementara itu, publik mengacu pada orang banyak (umum) yang berarti bukan bersifat privat: merupakan komunitas sipil yang terdiri dari badan pemerintahan dan kelompok masyarakat.

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa apa yang dikerjakan dalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public services*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat lewat program-program pembangunan. Karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah yang paling terlihat. Sebab, masyarakat dapat langsung menilai kualitas kinerja pemerintah melalui pelayanan yang mereka terima. Keberhasilan pelayanan publik menurut Rival, A., Melati, R., Rahmawati, N., Andini, M., Erfiana, L., Khotimah, K. & Anggraeni, R (2024:1), dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan di sini berarti bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Perkembangan global di berbagai sektor kehidupan masyarakat saat ini mendorong meningkatnya mobilitas penduduk di seluruh dunia, yang pada gilirannya berdampak pada kepentingan dan kehidupan bangsa serta negara Republik Indonesia. Seiring dengan perkembangan ini, setiap warga negara Indonesia diberikan kesempatan yang sama untuk menggunakan haknya dalam keluar atau masuk ke wilayah Indonesia. Sesuai dengan bunyi Pasal 28E Ayat (1) UUD 1945, yaitu Setiap orang berhak memeluk agama dan beribadah menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraan, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak kembali. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa setiap warga negara juga berhak memilih tempat tinggal. Tidak hanya itu, warga negara juga berhak meninggalkan Indonesia, bahkan memilih kewarganegaraannya. Artinya, setiap warga berhak untuk memilih untuk menjadi Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA).

Keimigrasian adalah salah satu wujud dari penegakan kedaulatan atas Wilayah Indonesia, yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini sejalan dengan cita-cita menciptakan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Untuk menjaga kedaulatan negara tersebut, Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, menerbitkan Visa dan Paspor sebagai bukti sah bagi warga negara untuk

memasuki atau keluar dari wilayah Indonesia, serta untuk melakukan perjalanan antarnegara. Dalam website resmi Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia, www.imigrasi.go.id:2025, dijelaskan bahwa Visa dan Paspor merupakan 2 (dua) dokumen penting dan wajib dimiliki bagi siapapun hendak melakukan perjalanan ke luar negeri. Tanpa adanya kedua dokumen penting ini, maka siapapun akan ditolak memasuki negara tujuan oleh petugas imigrasi.

Mekanisme pengurusan paspor diatur sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana UU Keimigrasian, serta Pasal 3 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 mengenai Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Pengajuan permohonan paspor dapat dilakukan secara manual maupun elektronik, dengan melampirkan dokumen-dokumen yang memenuhi syarat. Namun, sayangnya, dalam peraturan perundang-undangan yang ada, tidak terdapat norma yang lebih rinci mengenai prosedur permohonan paspor, khususnya untuk pengajuan secara elektronik atau online. Padahal kemajuan teknologi tidak dapat dipungkiri telah membawa dampak signifikan terhadap aktivitas manusia. Saat ini, hampir semua aspek kegiatan manusia menjadi lebih mudah berkat penggunaan teknologi, terutama teknologi informasi. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik menjanjikan efisiensi dan efektivitas, sehingga dapat mempercepat berbagai proses pekerjaan yang dijalankan.

Untuk mendukung operasional suatu perusahaan atau instansi, diperlukan prosedur pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan berkualitas. Menghadapi kemajuan teknologi yang kian pesat dan era digitalisasi saat ini, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu keharusan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan memaksimalkan layanan kepada masyarakat. Meskipun belum terdapat norma rinci dalam peraturan perundang-undangan tentang prosedur pelayanan paspor secara online, namun Direktorat Jenderal Imigrasi (DITJENIM) terus berinovasi, salah satunya dengan menyediakan aplikasi M-Paspor untuk pengurusan paspor secara online.

Aplikasi ini merupakan terobosan terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, yang dirancang untuk mempermudah proses pembuatan paspor secara online. Menurut Imelda Margaretha (2024:6) menyatakan bahwa M-Paspor berfungsi sebagai pengganti dan penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya, yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO). Aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan bagi pemohon untuk melakukan pendaftaran secara online, mengisi data pribadi, serta mengunggah dokumen persyaratan yang diperlukan. Selain itu, pemohon juga dapat memilih jadwal kedatangan dengan mudah. Penerapan aplikasi M-Paspor bertujuan untuk meningkatkan transparansi, kecepatan, dan akuntabilitas dalam pelayanan. Inovasi ini diharapkan dapat mendongkrak kualitas layanan pembuatan paspor yang diberikan kepada masyarakat.

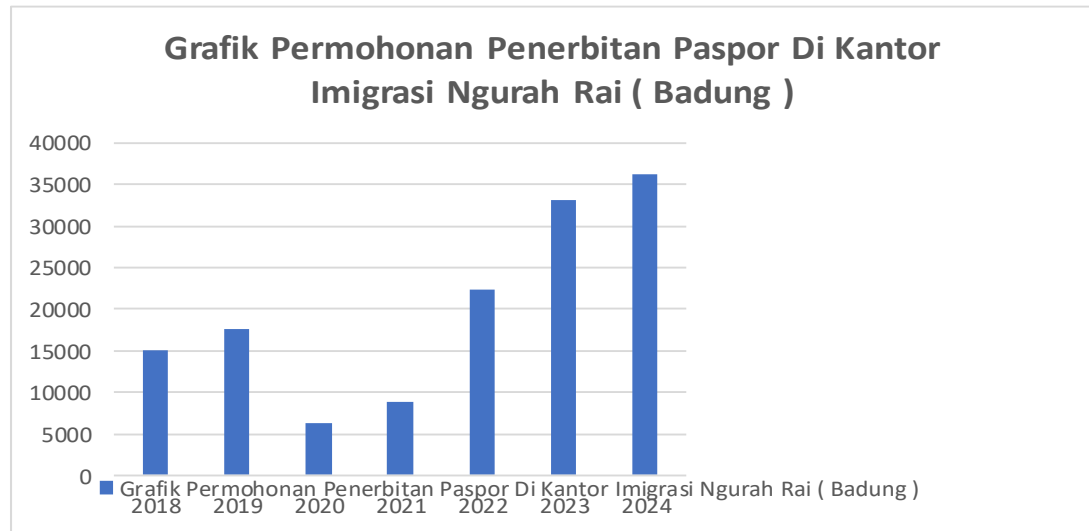
Kelebihan aplikasi ini adalah semua berkas persyaratan paspor dapat diunggah secara mandiri oleh pemohon sehingga tidak memerlukan fotokopi berkas persyaratan (*paperless*) saat datang ke kantor imigrasi. Selain itu, pembayaran paspor dilakukan di awal sebelum proses paspor dan terdapat fitur *rechedule* jadwal kedatangan. Aplikasi M-Paspor dapat diunduh melalui *Playstore* bagi pengguna Android dan *Appstore* bagi pengguna iOS.

Aplikasi M-Paspor mulai diterapkan di seluruh kantor Imigrasi seluruh Indonesia pada awal 2022, termasuk di Kantor Imigrasi Ngurah Rai Kabupaten Badung Provinsi Bali. Adapun langkah-langkah menggunakan M-Paspor, sebagai berikut:

- Unduh aplikasi M-Paspor dari *Playstore* atau *Appstore* lalu buka aplikasi,
- Daftar akun & lengkapi data diri,
- Cek email masuk & aktivasi akun pada aplikasi. (kode aktivasi dari email dimasukkan pada aplikasi M-Paspor),
- Pilih jenis pengajuan permohonan paspor,
- Lengkapi isian survei & unggah berkas persyaratan sesuai yang diminta. (Usahakan mengambil foto dokumen dengan posisi tegak lurus dari atas, tidak ada bagian dokumen yang terpotong. Atau dapat upload foto gambar hasil scan dokumen berformat jpg dari memori hp),
- Pilih lokasi pembuatan paspor & pilih “pakai lokasi saat ini”,
- Pilih kantor imigrasi & tanggal kedatangan yang tersedia.

- Segera selesaikan pembayaran secara online/offline. (Pembayaran maksimal 2 jam setelah pendaftaran. Jika lebih dari 2 jam dari pendaftaran tidak segera dibayarkan maka antrean/permohonan otomatis batal)
- Datang ke kantor imigrasi sesuai jadwal membawa Bukti Pendaftaran M-Paspor & Berkas Persyaratan Asli.

Dengan menerapkan aplikasi M-Paspor, telah mendorong peningkatan yang signifikan terhadap jumlah permohonan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Ngurah Rai Kabupaten Badung Provinsi Bali beberapa tahun terakhir. Dengan aplikasi yang lama, jumlah permohonan penerbitan paspor tidak mencapai 20.000, yakni hanya sekitar 17.000-an paspor pada tahun 2019 dan 15.000-an permohonan paspor pada tahun 2018. Bahkan, karena ada pandemi Covid-19 pada tahun 2020-2021, menyebabkan jumlah permohonan penerbitan paspor tidak mencapai 10.000 paspor. Namun ketika M-Paspor mulai diterapkan pada tahun 2022, jumlah permohonan melebihi 20.000 paspor dan pada tahun 2023 melebihi 30.000 paspor, bahkan mencapai 35.000 lebih pada tahun 2024. Gambaran peningkatan permohonan paspor tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 1.1 Grafik Permohonan Paspor Di Kantor Imigrasi Ngurah Rai (Badung) 2018-2024.

Sumber: Website Imigrasi Ngurah Rai.

Akan tetapi, meskipun penerapan aplikasi M-Paspor telah memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan jumlah permohonan penerbitan paspor, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan dan keluhan dari masyarakat. Hambatan dan keluhan masyarakat tersebut, antara lain seperti kuota antrian yang sering kali sudah terisi penuh sehingga mereka harus menunggu hingga kuota dibuka kembali. Selain itu, masalah aksesibilitas aplikasi, kendala jaringan, dan bahkan gangguan server juga menjadi tantangan. Tak hanya itu, masih ada kelompok masyarakat yang tidak menggunakan perangkat Android atau tidak memahami prosedur layanan online, ditambah dengan berbagai keluhan lainnya. Informasi tersebut diperoleh dari pemohon paspor yang mengalami kesulitan, serta dari keluhan dan penilaian yang disampaikan

masyarakat di media sosial, seperti Instagram, dan ulasan tentang aplikasi M-Paspor yang tersedia di *Google Play Store* maupun *App Store*.

Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan suatu penelitian untuk memahami mekanisme pembuatan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Ngurah Rai Kabupaten Badung dalam pelayanan pengurusan dokumen perjalanan antarnegara atau paspor. Tingginya minat masyarakat untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor di kantor imigrasi ini menunjukkan peran pentingnya. Karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul **“Prosedur Penerbitan Paspor Menggunakan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana Prosedur Penerbitan Paspor Menggunakan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Prosedur Penerbitan Paspor Menggunakan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Diharapkan mahasiswa menjadi mengerti tentang Prosedur Penerbitan Paspor Menggunakan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan bahan acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain atau pihak yang berkepentingan dalam melakukan penelitian yang sejenis.

3. Bagi Instansi/Perusahaan

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dalam perusahaan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan dimasa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang akan dipakai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian pada Kantor imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai yang beralamat di Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan Kabupaten Badung, Bali 80361.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian yaitu Prosedur Penerbitan Paspor Menggunakan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

1. Jenis Data

Dalam menyusun laporan ini, dipergunakan jenis data kualitatif. Menurut Winarni (2018:146) penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena serta bersifat alami dan holistik serta mengutamakan kualitas data dan disajikan secara naratif.

Penulisan laporan ini berisi data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk memberi dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporan. Selain itu juga, penelitian ini memaparkan bahwa data-data yang akan terkumpul berbentuk kata-kata dan gambar, serta tidak menekankan pada angka.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data Primer dan Sekunder antara lain:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang akan diperoleh melalui hasil wawancara yang dilakukan secara langsung terhadap sumber data yaitu Petugas Keimigrasian dalam mendeskripsikan prosedur penerbitan paspor menggunakan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian data sekunder diperoleh dari buku referensi, jurnal penelitian, internet dan lain-lain.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian, yaitu mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2018:224) Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah). Teknik pengumpulan yang akan dilakukan pada penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui prosedur penerbitan paspor menggunakan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Ngurah Rai.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:137) wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dengan narasumber dan merekam serta mencatat jawaban-jawaban dari narasumber. Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara langsung kepada petugas keimigrasian.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu teknik yang berasal dari kata dokumen, yaitu alat tulis atau barang-barang yang berupa tulisan. Menurut Marjohan & Afniyanti (2018:116) dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tulisan, film, gambar, dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi akan dibuat dalam bentuk foto peneliti dengan narasumber sebagai bukti telah melakukan wawancara yang bertujuan untuk mendukung penelitian.

4. Metode Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah “proses pencarian dan pengorganisasian data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dilakukan secara sistematis. Langkah-langkahnya meliputi pengkategorian data, penguraian ke dalam unit yang lebih kecil, sintesis

informasi, serta penyusunan data dalam pola yang jelas. Selanjutnya, pemilihan informasi yang paling penting untuk dipelajari dilakukan, diakhiri dengan pembuatan kesimpulan yang mudah dipahami, baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data ini mengadopsi pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini dilakukan dengan menguraikan fakta-fakta dan menjelaskan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen secara langsung pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian dan evaluasi tentang penerapan kebijakan serta prosedur pelayanan paspor secara daring di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, beberapa kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut: (1) Digitalisasi layanan paspor melalui M-Paspor berhasil meningkatkan efisiensi. Pelayanan paspor berbasis aplikasi M-Paspor yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi telah berhasil menyederhanakan proses pengajuan paspor., (2) Peningkatan signifikan dalam jumlah penerbitan paspor. Pemanfaatan sistem digital ini memberikan dampak langsung terhadap bertambahnya jumlah penerbitan paspor dari tahun 2021, total penerbitan mencapai 8.759 dokumen, sedangkan pada tahun 2022 meningkat menjadi 22.350 dokumen. mencerminkan antusiasme masyarakat terhadap layanan digital dan efektivitas kebijakan transformasi digital., (3) Kebijakan penerbitan E-Paspor meningkatkan keamanan dan proses verifikasi. Sejak ditetapkannya kebijakan bahwa mulai 1 Februari 2025 hanya e-

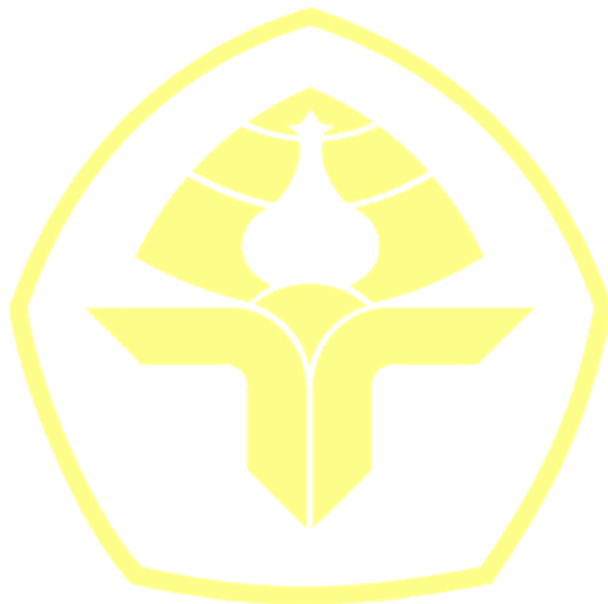
paspor yang diterbitkan, Kantor Imigrasi Ngurah Rai turut menerapkannya. E-paspor lebih aman secara data dan mendukung sistem imigrasi modern, serta mempermudah proses keluar-masuk wilayah negara lain., (4) Berbagai inovasi dan layanan khusus meningkatkan akses. Termasuk di dalamnya layanan paspor yang selesai dalam sehari dan layanan ramah di akhir pekan., (5) Ketersediaan SOP dan sumber daya manusia berbasis IT menjamin kualitas layanan. SOP dan tim IT memastikan kualitas pelayanan yang konsisten., (6) Peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Kebijakan digitalisasi memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas maka saran pada laporan akhir ini sebagai berikut:

1. Perlunya dilakukan sosialisasi secara menyeluruh terhadap kegunaan dan langkah-langkah pemakaian aplikasi M-Paspor. Hal ini bertujuan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang kurang akrab dengan adanya penggunaan teknologi digital, seperti masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan, kalangan lansia maupun pengguna baru. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial ataupun melakukan program program offline.

2. Adanya peningkatan terhadap infrastruktur teknologi, dengan meningkatkan kualitas jaringan, memperkuat sistem keamanan data. Tersedianya layanan bantuan (helpdesk), seperti live chat, pusat layanan WhatsApp dan hotline yang akan aktif selama jam operasional. Sehingga masyarakat yang sedang mengalami kendala teknis dapat memperoleh bantuan dengan cepat dan efisien.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. 2017. *Dasar-dasar kebijakan public edisi revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah". *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239.
- Asmara, Galang dkk. 2025. *Hukum Administrasi Negara*. Depok: Pt Raja Grafindo Persada.
- Daniarsyah, D. 2016. *Bureaucratic political and neutrality of bureaucracy in Indonesia*. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 52.
- Fariz Ahmad, Idham. (2023). Urgensi Media Internal Public Dalam Organisasi, 7 (2) 12580-7811
- Henny, S. H. 2024. Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Doctoral dissertation, Universitas Andalas.
- 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).
- Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. (n.d.). Beranda Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Diakses pada 24 Juni 2025, dari <https://ngurahrai.imigrasi.go.id/web/>
- IIIDIIQAN ARMINISTDAQI BIIQNIQ
- Marjohan, M., & Afniyanti, R. 2018. Penerapan Nilai Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Di Kelas Tinggi Sekolah Dasar. *Jurnal Gentala Pendidikan Dasar*, Vol, 3, No 1, pp 111-126.
- Meirinawati dan Indah Prabawati. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik elalui citizen's Charter, 12 (1), 1412-7040
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. https://dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Keputusan%20Menteri%20Pendayagunaan%20Aparatur%20Negara%20Nomor_63_2003.pdf. (Diakses pada hari Senin, 27 Januari 2025)

Pasal 28E Ayat 1 UUD 1945 Pahami Hak Dan Kewajiban Warga Negara.
<https://www.liputan6.com/hot/read/5236214/pasal-28e-ayat-1-uud-1945-pahami-hak-dan-kewajiban-warga-negara?page=5>.
 (Diakses pada hari Senin, 26 Januari 2025)

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013.
<https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/d0dc4f4f-751e-440d-8d76-6395df2b3b8c/31TAHUN2013PP.pdf> (Diakses pada hari
 Senin, 27 Januari 2025)

Rahmadanik, D. (2024). Kontribusi Mahasiswa Msib 6 Dalam Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Pekppp) Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 2(01), 147-151.

Rival, A., Melati, R., Rahmawati, N., Andini, M., Erfiana, L., Khotimah, K., ... & Anggraeni, R. 2024. Konsep Dasar Menejemen Pelayanan Publik Dalam Tinjauan Literature Review. *Jurnal Media Akademik JMA*, 25.

Rohma.i.y.,dkk. (2025). *Pengantar Administrasi Publik*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sulaeman, M. T. 2016. Penegakan Hukum Terhadap Pemalsuan Data Permohonan Paspor Republik Indonesia Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belawan Doctoral dissertation, Universitas Medan Area.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
 (Diakses pada hari Senin, 27 Januari 2025)

Winarni, E.W. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Jakarta: PT Cahaya Prima Sentosa.