IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI DENPASAR

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Putu Eka Sriwahyudhi

NIM. 2215713203

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

IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI DENPASAR

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Putu Eka Sriwahyudhi

NIM. 2215713203

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

ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi sebagai upaya modernisasi pelayanan publik dalam pembuatan paspor. Latar belakang penelitian ini berfokus pada tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efektif, dan transparan. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana aplikasi M-Paspor mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor serta mengevaluasi faktor pendukung dan kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi antrian manual, memberikan kemudahan akses informasi, serta mempercepat proses administrasi. Namun, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan literasi digital sebagian pengguna dan gangguan teknis pada sistem. Kesimpulannya, aplikasi M-Paspor berkontribusi positif dalam transformasi pelayanan publik, meskipun masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kata Kunci: M-Paspor, layanan publik digital, keimigrasian, implementasi aplikasi, pelayanan paspor.

ABSTRACT

This study examines the implementation of the M-Paspor application at the Class I Immigration Office TPI Denpasar as part of the digital transformation of public services. The research is motivated by the growing demand for passport services that are faster, more effective, and transparent. The objective is to analyze how the M-Paspor application is implemented and to identify the challenges faced by applicants. A descriptive qualitative method was applied, using interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the M-Paspor application improves service efficiency by reducing manual queues, simplifying registration and payment processes, and providing easier access to information. However, several obstacles remain, such as limited digital literacy among some users, technical issues with the application, and insufficient socialization regarding usage procedures. In conclusion, the M-Paspor application contributes positively to enhancing the quality of immigration services, although further optimization is required in terms of both technical improvements and public education.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Keywords: M-Paspor, digital public service, immigration, application implementation, passport service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
PRAKATA vi
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pokok Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Manfaat Penelitian 12
E. Metode Penelitian 13
1. Lokasi Penelitian 13
2. Objek Penelitian 13
3. Data Penelitian 13
4. Metode Analisis Data 16
BAB II LANDASAN TEORI 17
A. Pelayanan Publik 17
1. Pelayanan Publik Digital 17

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. *Customer service* 19
C. Aplikasi M-Paspor 20
D. Paspor 22
E. Keunggulan dan Tantangan Implementasi aplikasi M-Paspor 24
F. Peran Kantor Imigrasi dalam Implementasi aplikasi M-Paspor 25
G. Layanan Keimigrasian 26
BAB III GAMBRAN UMUM LOKASI PENELITIAN 27
A. Sejarah Perusahaan 27
B. Bidang Usaha 33
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan 35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 42
A. Kebijakan Perusahaan 42
B. Analisis dan Interpretasi Data 48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 74
A. Simpulan 74
B. Saran 76
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Pemohon Pengguna Aplikasi M-Paspor 9

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Permohonan Paspor Pada Aplikasi M-Pspor Tahun 2022 5
Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Permohonan Paspor Pada Aplikasi M-Pspor Tahun 2024 6
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar . 36
Gambar 4. 1 (SOPAP) Penerbitan Baru dan Penggantian Pspor Biasa Melalui M-Paspor 44
Gambar 4. 2 Alur Pendaftaran Paspor Pada Aplikasi M-Paspor 50
Gambar 4. 3 Screenshot Tampilan Awal Aplikasi M-Paspor..... 55
Gambar 4. 4 Screenshot Pengajuan Permohonan dari aplikasi M-Paspor 58
Gambar 4. 5 Screenshot Fitur Permohonan Reguler dari Aplikasi M-Paspor 59
Gambar 4. 6 Screenshot Menu Kuesioner Layanan Permohonan dari Aplikasi M-Paspor 60
Gambar 4. 7 Screenshot Menu pemilihan Kantor Imigrasi dari Aplikasi M-Paspor 61
Gambar 4. 8 Screenshot Menu Pemilihan Jenis Paspor dari Aplikasi M-Paspor 62
Gambar 4. 9 Screenshot Menu pengisian Data Diri & Kuesioner dari Aplikasi M-Paspor 63
Gambar 4. 10 Screenshot Menu Pengunggahan dokumen & Data Tambahan dari Aplikasi M-Paspor 65
Gambar 4. 11 Screenshot menu Pengunggahan Dokume & Data Tambahan dari aplikasi M-Paspor 66
Gambar 4. 12 Screenshot Menu Jenis Permohonan dan data Permohonan dan Jadwal Kunjungan dari Aplikasi M-Paspor 66
Gambar 4. 13 Screenshot Menu Tanggal dan Jadwal Kunjungan dari Aplikasi M-Paspor 67

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gambar 4. 14 Screenshot Menu Tanggal dan Jadwal Kunjungan dari Aplikasi M-Paspor 69
Gambar 4. 15 Screenshot Fitur Rincian Total Biaya Layanan dari Aplikasi M-Paspor 70

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampian 1. : Dokumentasi Wawancara dengan TF Analisis Keimigrasian Pertama Kantor Imigrasi Denpasar dan Staff Lantaskim.

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara dengan para Pemohon Paspor.

Lampiran 3 : Transkip Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4 : Transkip Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 : Transkip Pertanyaan Wawancara

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin maju, tidak dapat disangkal bahwa dunia menjadi semakin kecil karena kemajuan penggunaan teknologi informasi dan penyebaran Internet, dan batas-batas, kedaulatan, serta tatanan sosial menjadi semakin kabur. Nugraha dkk. Di sisi lain, dinamika masyarakat Indonesia yang masih tumbuh dan berkembang sebagai Masyarakat industri dan masyarakat informasi, nampaknya masih terlalu dini untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Negara, sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal, mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan berkualitas. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintahan yang saat ini semakin mendapat perhatian masyarakat (Sulfiani, 2021).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan globalisasi, pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, khususnya di bidang pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan Internet untuk

meningkatkan efisiensi penyampaian yang andal dalam melakukan berbagai jenis transaksi. Pelayanan Umum . Salah satunya adalah pengembangan dan pemanfaatan *e Government* untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dan juga untuk menjadikan layanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien (Putri Dia Sari et al., 2024).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang terletak di Jl. DI Panjaitan No. 3 Renon, Denpasar adalah salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Kantor ini bertugas melayani berbagai keperluan keimigrasian, seperti pengurusan paspor, izin tinggal bagi warga negara asing, dan pelayanan pengawasan serta penegakan hukum keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar pelayanan paspor seringkali menerima complain masyarakat salah satunya masyarakat menerima aplikasi yang eror tidak bisa loggin dan masyarakat saat mengajukan permohonan paspor mengalami kesulitan dalam memahami prosedur yang harus diikuti.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Aplikasi M-Paspor adalah layanan digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. 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, Kemudian banyak terjadi keluhan dari pengguna aplikasi tentang aplikasi yang sering error terkadang para pemohon tidak bisa loggin dan pemohon yang tidak paham tentang cara penggunaan aplikasi M-Paspor.

Sebelum adanya aplikasi M-Paspor, proses pendaftaran permohonan paspor di Indonesia masih dilakukan secara konvensional, yaitu dengan cara datang langsung ke kantor imigrasi untuk mengisi formulir permohonan secara manual dan menyerahkan dokumen persyaratan dalam bentuk fisik kepada petugas pelayanan, yang kemudian akan memproses data pemohon secara bertahap, mulai dari verifikasi dokumen, pengambilan foto dan sidik jari, hingga penjadwalan wawancara; selain itu, sempat diberlakukan sistem antrean online bernama APAPO (Antrean Paspor Online) yang memungkinkan pemohon untuk mengambil nomor antrean melalui situs resmi atau aplikasi sederhana, namun layanan ini masih terbatas hanya pada pengambilan antrean tanpa fitur unggah dokumen, verifikasi otomatis, atau pembayaran non-

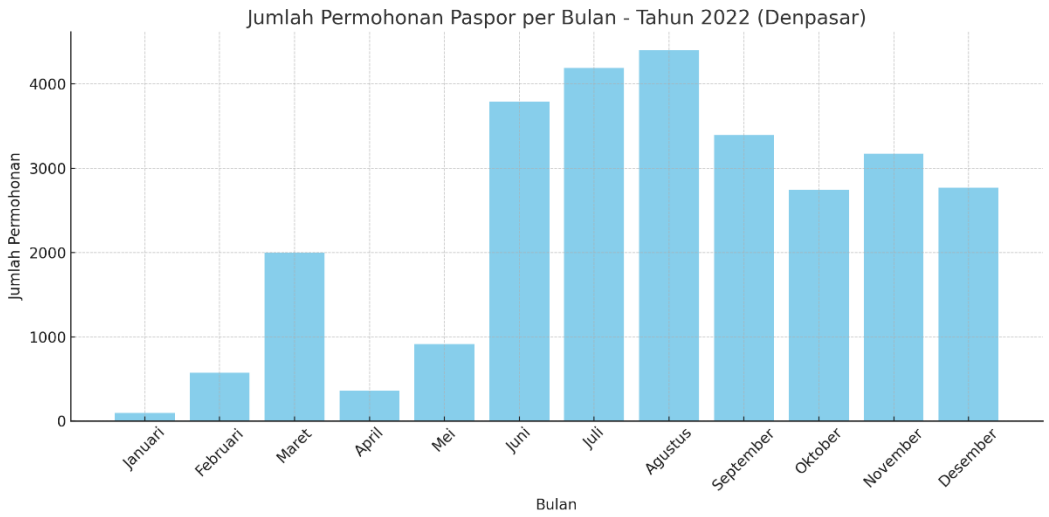
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

tunai seperti yang kini tersedia dalam aplikasi M-Paspor, sehingga pada masa sebelum digitalisasi penuh ini, pemohon sering kali mengalami kendala berupa antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta ketidakpastian dalam mendapatkan jadwal pelayanan, khususnya di kantor imigrasi dengan volume pemohon yang tinggi.

Penerapan M-Paspor merupakan bagian dari upaya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan paspor. Pemanfaatan teknologi informasi membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi.

Aplikasi M-Paspor sudah tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dan aplikasi ini sebagai media pendaftaran awal dalam pembuatan paspor. Dalam aplikasi M-Paspor terdapat fitur-fitur yang mempermudah tahapan permohonan paspor yang biasa dilakukan secara tanpa tatap muka di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Fitur-fitur yang tersedia pada M-Paspor tersebut antara lain pembayaran PNBP di awal, bebas pilih jadwal kedatangan, Reschedule Jadwal Kedatangan, Cek Status Permohonan Paspor, Validasi NIK Dukcapil. Namun pembaruan aplikasi M-Paspor dari Apapo belum mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Hal tersebut terlihat jelas dari rating aplikasi tersebut di Playstore yang mendapatkan nilai dibawah rata-rata.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



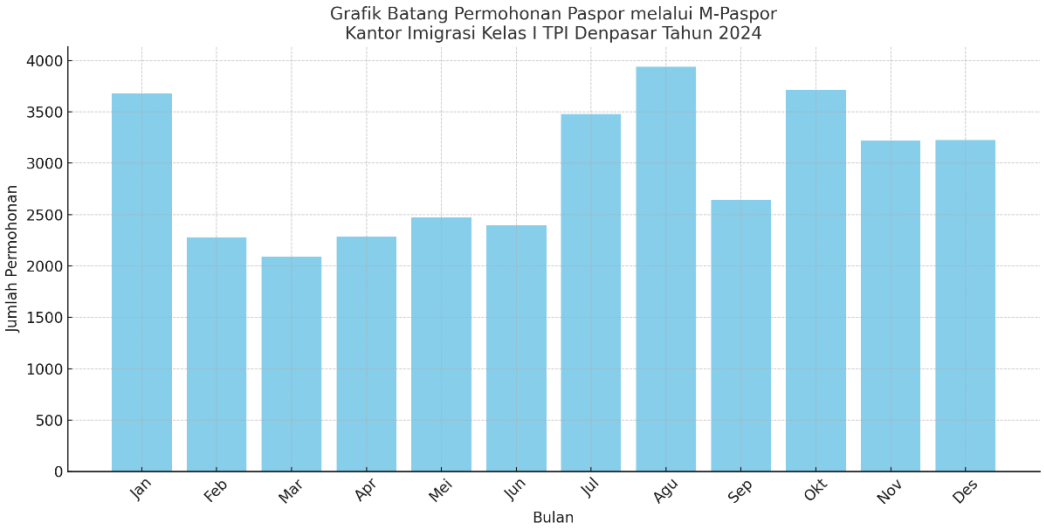
Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Permohonan Paspor Pada Aplikasi M-Pspor Tahun 2022

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Dari gambar 1 diatas dijelaskan Pada tahun 2022, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mencatat jumlah permohonan paspor yang diajukan melalui aplikasi M-Paspor sebanyak 28.396 permohonan. Jumlah permohonan tersebut menunjukkan fluktuasi setiap bulannya. Pada awal tahun, yaitu bulan Januari, tercatat sebanyak 94 permohonan paspor. Angka ini meningkat menjadi 572 permohonan pada bulan Februari dan melonjak tajam pada bulan Maret hingga mencapai 1.999 Permohonan. namun, pada bulan April terjadi penurunan yang cukup signifikan menjadi 357 permohonan. Memasuki bulan Mei, jumlah permohonan kembali meningkat menjadi 913, lalu mengalami lonjakan besar pada bulan Juni dengan

PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI BALI
POLITEKNIK NEGERI BALI

total 3.792 permohonan. Kenaikan jumlah permohonan terus berlanjut pada bulan Juli dengan 4.189 permohonan dan mencapai puncaknya pada bulan Agustus, yaitu sebanyak 4.402 permohonan. Setelah itu, tren permohonan mulai menurun. Bulan September mencatat 3.391 permohonan, disusul Oktober sebanyak 2.744, November sebanyak 3.172, dan Desember sebanyak 2.771 permohonan. Data ini menunjukkan bahwa terjadi lonjakan signifikan pada pertengahan tahun, khususnya antara bulan Juni hingga Agustus, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk melakukan perjalanan ke luar negeri setelah pelonggaran pembatasan pandemi. Namun jumlah permohonan pada aplikasi M-paspor Kembali menurun menjelang akhir tahun. Oleh karena itu penting untuk mengevaluasi sejauh mana perkembangan aplikasi M-Paspor



Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Permohonan Paspor Pada Aplikasi M-Pspor Tahun 2024

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Dari gambar 2 diatas Berdasarkan data dari Laporan Permohonan Paspor pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar Tahun 2024, tercatat bahwa jumlah permohonan paspor yang diajukan melalui aplikasi M-Paspor mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada bulan Januari 2024, terdapat sebanyak 3.678 permohonan, kemudian menurun pada Februari menjadi 2.278 permohonan, dan kembali sedikit turun menjadi 2.090 permohonan pada bulan Maret. Namun, terjadi peningkatan pada bulan April sebesar 2.285 permohonan dan terus naik di bulan Mei sebanyak 2.471 permohonan. Jumlah permohonan paspor pada bulan Juni mencapai 2.396. Kenaikan signifikan terjadi pada bulan Juli dan Agustus, masing-masing mencapai 3.477 dan 3.940 permohonan. Setelah itu, jumlah permohonan menurun pada bulan September menjadi 2.646, namun kembali meningkat pada Oktober sebanyak 3.714 permohonan. Bulan November dan Desember juga mencatatkan angka yang tinggi, yaitu 3.218 dan 3.224 permohonan. Secara keseluruhan, sepanjang tahun 2024, jumlah total permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mencapai 35.417 permohonan. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor cukup tinggi dan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan keimigrasian berbasis digital di lingkungan Kantor Imigrasi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tingginya jumlah permohonan juga menunjukkan bahwa masyarakat mulai beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital dalam pengurusan dokumen keimigrasian, sehingga hal ini menjadi latar belakang penting dalam penelitian terkait implementasi aplikasi M-Paspor.

Saat ini jika masyarakat ingin melakukan permohonan pembuatan atau pengurusan paspor penggantian atau baru pemohon diwajibkan untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi terlebih dahulu. Ketika diterapkannya Aplikasi M-Paspor ini terdapat adanya beberapa hambatan dalam implementasi dari Aplikasi M-Paspor tersebut. Melihat dari pengamatan dilapangan, banyak ditemukan masyarakat yang ingin membuat paspor baru atau mengurus paspor tidak mengetahui tentang Aplikasi M-Paspor atau prosedur dan cara penggunaan Aplikasi M-Paspor tersebut walaupun sebenarnya pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah mensosialisasikan mengenai aplikasi M-Paspor tersebut serta mengenai prosedurnya melalui akun media sosial Instagram pribadi yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Selain itu, berdasarkan pengamatan di lapangan masih ditemukannya pelayanan yang bertele-tele seperti terdapat adanya para pemohon yang ingin melakukan permohonan pengurusan dan pembuatan paspor baru diwajibkan untuk membawa fotocopy berkas asli seperti fotocopy KTP dan paspor lama jika melakukan penggantian paspor,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

walaupun sudah mendaftar dan juga sudah dan juga sudah mengumpulkan berkas secara online di aplikasi M-Paspor dan terdapat pemohon yang ingin melakukan permohonan paspor untuk wisata dimintai surat keterangan yang tidak tercantum di aplikasi yang dimana tempat pengunggahan surat tersebut tidak tersedia di menu aplikasi M-Paspor. Tidak sedikit komenar masyarakat mengenai aplikasi M-Paspor di Play Store dimana terdapat masyarakat yang berkomentar negatif mengenai aplikasi M-Paspor.

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Pemohon Pengguna Aplikasi M-Paspor

No	Nama	Komentar	Masalah
1.	Kadek Devi Ariani	1. Di sistem M-paspor jam kedatangan 10.00-11.00 sudah datang tepat waktu tetapi dilayani baru jam 12.50 (antri 3 jam) 2. Sistem menyetujui berkas dan sudah bayar, tapi saat wawancara diminta akta kelahiran untuk usia 50+ padahal sudah ada akta nikah	-Waktu tunggu terlalu lama (antrian 3 jam) -Persyaratan tambahan tidak konsisten (akta kelahiran diminta meski sudah ada akta nikah)
2.	Agung Made S	Aplikasi tidak dapat digunakan sama sekali.	-Aplikasi sering ngeblank (layar

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

		Saya uninstall 2x hasilnya tetap saja ngeblank kadang putih/hitam. Kalau sistem belum diperbaiki secara maksimal, hapus saja dulu dari Playstore. Ini sangat mengecewakan.	putih/hitam), tidak bisa digunakan sama sekali, kecewa terhadap performa sistem.
3.	Aldo Sofiyan	Slot pembuatan paspor di daerah kota sangat sedikit, setiap dicek selalu kosong. Tidak ada notifikasi tentang ketersediaan slot. Aplikasi banyak bug.	Slot paspor selalu kosong, tidak ada fitur notifikasi, banyak bug di aplikasi.
4.	alfa-d	Dana besar untuk aplikasi tapi sulit digunakan, terutama bagi orang tua. UI perlu diperjelas dan dibuat lebih user-friendly. Sistem draft tidak berfungsi, data harus diisi ulang. Data yang ditampilkan minim (hanya KTP, tidak dengan NIK).	Sulit digunakan oleh pengguna awam, UI tidak ramah, sistem draft bermasalah, pengisian data berulang, informasi data tidak lengkap.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan masalah utama yang dihadapi pemohon dalam proses pengajuan permohonan paspor Adalah kurangya perbaikan dari sistem aplikasi M-Paspor dan kurangnya sosialisasi cara penggunaan aplikasi M-Paspor kemudian dokumen apa saja yang perlu dipersiapkan oleh pemohon dalam pengajuan paspor melalui aplikasi M-Paspor dan dokumen apa saja yang harus dipersiapkan oleh pemohon dalam melakukan proses wawancara dan biometrik.

Berdasarkan Masalah Tersebut Aplikasi M-Paspor banyak kendala-kendala teknis maupun non teknis maka dari itu pada penelitian ini penulis mengangkat judul **"IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR."**

B. Pokok Masalah

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

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Bagaimana pelaksanaan implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pemohon dalam penggunaan aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini.

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi pemohon dalam menggunakan aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
   a. Penelitian ini Memberikan pemahaman lebih mendalam kepada mahasiswa terkait inovasi digital dalam layanan publik, khususnya di bidang keimigrasian.
   b. Memberikan wawasan dan pengalaman yang relevan bagi mahasiswa yang berminat bekerja di sektor pelayanan publik, teknologi informasi, atau bidang administrasi.
2. Bagi Perusahaan
   a. Menunjukkan bagaimana inovasi digital seperti aplikasi M-Paspor dapat menjadi model yang diterapkan dalam sektor swasta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
   b. Memberikan wawasan kepada perusahaan tentang bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
3. Bagi Politeknik Negeri Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

a. Memberikan wawasan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali tentang penerapan inovasi teknologi di dunia nyata, khususnya dalam sektor layanan publik.

b. Membuka peluang kolaborasi antara Politeknik Negeri Bali dengan instansi pemerintah, seperti Kantor Imigrasi, untuk proyek penelitian atau program magang mahasiswa.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar,Jalan Panjaitan No.3, Sumerta Kelod, Kec Denpasar Timur., Kota Denpasar pengambilan Lokasi berdasarkan atas permasalahan mengenai banyaknya keluhan *customer* terhadap aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar.

2. Objek Penelitian

   Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah Implementasi Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Data Penelitian

   a. Jenis Data

      Data penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriftif kualitatif Menurut Sugiyono (2019:18), “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan

untuk meneliti objek dengan kondisi yang alamiah dimana penulis adalah sebagai instrumen kunci".Sumber Data.

1. Data Primer

   Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

2. Data Sekunder

   Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur. Yang termasuk data sekunder yaitu data jumlah pemohon paspor per bulan di tahun 2022 yang sudah disusun dalam laporan resmi instansi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

b. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Menurut Sugiyono (2019:304) "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu" Dalam penelitian ini,

wawancara dilakukan dengan tiga narasumber, yaitu: Andrian Alim Udin, selaku TF Analisis Keimigrasian Pertama, Ni Nyoman Mertini, selaku Staff Lantaskim, dan Linda, selaku Pemohon Paspor. Ketiga narasumber ini dipilih untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi dan permasalahan dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor dari sudut pandang petugas imigrasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Observasi

   Observasi menurut (Sugiyono, 2023), menyatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku secara langsung dilokasi untuk mengetahui apa yang terjadi dan membuktikan kebenaran dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini peneliti secara langsung mengamati dan meninjau langsung ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Dokumentasi

   Dokumentasi menurut (Sugiyono, 2019), mengumpulkan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa 34 tulisan seperti

peraturan-peraturan, peraturan kebijakan, laporan kegiatan dan data relevan dengan penelitian. Dokumen yang dimaksud adalah data sekunder yang di peroleh dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar. Data tersebut berupa hasil dokumen-dokumen yang berkaitan dengan siklus penggunaan aplikasi M-Paspor. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang di wawancarai. Hal ini disebabkan data yang diperoleh dari penelitian tidak dapat digunakan secara langsung tetapi perlu diolah agar data tersebut dapat memberikan keterangan yang dapat dipahami, jelas, dan teliti.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

yang diinginkan. Meskipun proses pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor dapat dilakukan secara daring dengan relatif mudah, namun pada tahap pemilihan jadwal, banyak pemohon mendapati bahwa kuota harian sudah penuh dalam waktu singkat, terutama pada hari-hari kerja yang menjadi pilihan utama masyarakat. Hal ini menyebabkan mereka harus terus memantau aplikasi untuk mendapatkan slot yang tersedia, atau bahkan menunda proses permohonan paspor karena tidak mendapatkan jadwal yang sesuai. Kondisi ini sangat dirasakan oleh pemohon yang memiliki keterbatasan waktu, seperti pekerja atau warga dari luar kota yang hanya memiliki waktu terbatas untuk datang ke kantor imigrasi. Oleh karena itu, keterbatasan kuota pelayanan harian menjadi salah satu hambatan signifikan yang memengaruhi kelancaran proses permohonan melalui aplikasi M-Paspor.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi Penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam melayani para pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Aplikasi M-Paspor sebagai sarana digital untuk permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar masih menghadapi sejumlah hambatan. Meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui media sosial resmi, banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami cara penggunaan aplikasi tersebut. Di lapangan, masih ditemukan praktik pelayanan yang tidak efisien, seperti kewajiban membawa fotokopi dokumen meskipun sudah diunggah secara online, serta permintaan dokumen tambahan yang tidak tercantum dalam aplikasi dan tidak memiliki tempat unggahan yang sesuai. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam efektivitas sosialisasi, kejelasan prosedur, dan penyempurnaan fitur aplikasi agar pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan terintegrasi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Kendala yang dihadapi oleh pemohon paspor iyalah ditemukan beberapa kendala teknis, seperti keterbatasan kuota harian yang menyebabkan pemohon kesulitan mendapatkan jadwal wawancara atau layanan secara tepat waktu., serta gangguan pada sistem aplikasi seperti error sistem, tampilan aplikasi yang tidak responsif, serta proses unggah dokumen yang terkadang gagal. Dalam implementasinya, Aplikasi M-Paspor masih menghadapi berbagai kendala. Pertama, banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta fungsi dari aplikasi tersebut, sehingga mereka kesulitan dalam melakukan pendaftaran permohonan paspor secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan, meskipun telah disampaikan melalui media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, belum sepenuhnya efektif dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. terdapat permintaan dokumen tambahan seperti surat keterangan untuk paspor wisata yang tidak dicantumkan dalam prosedur aplikasi dan tidak tersedia menu unggahan khusus di dalam aplikasi, sehingga membingungkan pemohon. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor telah memberikan kemudahan secara sistemik, penggunaannya masih menghadapi tantangan teknis dan sumber daya manusia yang perlu ditangani secara komprehensif.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi Penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam melayani para pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar, Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sosialisasi Secara Masif dan Terarah
   Pihak Kantor Imigrasi sebaiknya tidak hanya mengandalkan media sosial seperti Instagram, tetapi juga melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat melalui penyuluhan di desa/kelurahan, penyebaran brosur di tempat umum, serta kerja sama dengan instansi terkait agar informasi mengenai Aplikasi M-Paspor dapat menjangkau lebih luas, termasuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Menyediakan Panduan Penggunaan yang Mudah Diakses dan Dipahami
   Aplikasi perlu dilengkapi dengan panduan penggunaan yang jelas dalam bentuk video tutorial, infografis, atau petunjuk interaktif di dalam aplikasi agar memudahkan pengguna dalam memahami setiap langkah proses pendaftaran.
2. Memperbarui dan Menyempurnakan Fitur Aplikasi
   Aplikasi M-Paspor perlu diperbarui agar dapat mengakomodasi seluruh jenis dokumen yang dibutuhkan, termasuk menyediakan kolom atau menu khusus untuk unggahan dokumen tambahan seperti surat keterangan, jika memang diperlukan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar sekiranya perlu meningkatkan kapasitas jumlah kuota harian bagi pemohon paspor. Kuota harian yang disediakan oleh aplikasi M-Paspor masih terbatas dan tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang terus meningkat, terutama saat musim liburan atau menjelang hari-hari besar agama. Akibatnya, banyak orang mengalami kesulitan untuk memperoleh jadwal wawancara atau verifikasi data di kantor imigrasi, meskipun mereka telah menjalani semua proses pendaftaran secara online melalui aplikasi. Dengan meningkatkan kuota harian secara proporsional, diharapkan tidak hanya akan mempercepat proses permohonan paspor, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang berbasis digital. Hal ini sejalan dengan semangat transformasi digital pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar agar melakukan perbaikan optimalisasi infrastruktur sistem dan jaringan, baik dari sisi internal (kantor imigrasi) maupun eksternal (pemohon). Banyak kendala teknis yang dialami pengguna aplikasi M-Paspor disebabkan oleh gangguan pada sistem, seperti aplikasi yang mengalami error, halaman yang tidak responsif, kesulitan saat

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

mengunggah dokumen, serta ketidakstabilan jaringan internet yang menghambat proses registrasi atau penjadwalan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

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.

ASN, M.-P. B. (2025). *Bikin Paspor Makin Mudah dengan M-Paspor*.

Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, *7*(1), 102–107.

Irfan, B. (2024). Studi Literatur tentang Integrasi Digital dalam Perspektif Publik Berkelanjutan. *Trajectories of Public Administration*, *1*(3), 1–11.

Putri Dia Sari, Redia Annisa Al Karimah, & Sarah Salsabilla. (2024). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, *9*(1), 169–173. https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1543

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif)*.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kulaitatif, dan R&D, dan Penelitian Pendidikan). *Alfabeta*, xii+908.

Wahyuni, A., Hendriyani, M., & Nurhasanah, I. (2022). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK. CAPEM PAMULANG TANGERANG SELATAN. *REMITTANCE JURNAL AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN*, *3*, 17–26.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI