

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi pengguna layanan. Di era digitalisasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama. Pelayanan publik merupakan suatu proses yang melibatkan bantuan kepada masyarakat dengan cara tertentu, yang memerlukan kepekaan serta keterampilan dalam membangun hubungan interpersonal. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan ini berkontribusi terhadap kesejahteraan dan kesuksesan masyarakat. Produk yang dihasilkan, baik berupa barang maupun jasa, berasal dari berbagai layanan yang tersedia (Bazarah et al., 2021). Dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan atau tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia layanan publik.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dan strategis, karena melibatkan interaksi yang erat antara masyarakat dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Kualitas pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, serta dievaluasi langsung oleh masyarakat. Salah satu bentuk layanan publik yang disediakan pemerintah adalah layanan pembuatan paspor. Berdasarkan informasi dari Wikipedia, adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh otoritas negara yang berwenang sebagai bukti identitas pemegangnya dan berfungsi sebagai syarat utama untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Masyarakat sebagai pengguna layanan berharap agar prosedur pembuatan paspor dapat semakin ditingkatkan, baik dari segi kualitas maupun efisiensi, sehingga lebih memudahkan dalam pengurusannya.

Dengan kemajuan teknologi, penerapan sistem digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak guna memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi mendorong sektor pemerintahan untuk terus beradaptasi dalam menyelenggarakan layanan yang lebih efektif dan berkualitas. Salah satu inovasi digital yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah adalah penerapan sistem E-Government. Transformasi ini dapat diwujudkan melalui kebijakan yang diatur dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan E-Government. Regulasi ini mengamanatkan kepada setiap Gubernur serta Bupati/Wali Kota untuk mengambil langkah-langkah strategis sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan mereka guna mewujudkan pengembangan e-government secara nasional.

E-Government merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menyediakan akses yang lebih mudah terhadap informasi dan layanan pemerintah (Wirawan, 2020). Menurut Indrajit dalam penelitian yang dikutip oleh Ingla Pamella Aulia May dan Eva Hany Fanisa (2022: 1554), penerapan E-Government mampu meningkatkan efisiensi manajemen internal serta kualitas pelayanan publik melalui sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya dengan dukungan teknologi informasi. E-Government memungkinkan pemerintah menyelenggarakan layanan kepada masyarakat secara digital, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

Salah satu bentuk implementasi E-Government dalam pelayanan publik adalah aplikasi M-Paspor. Menurut Siagian (2022), aplikasi ini merupakan platform daring yang digunakan untuk mendaftar antrean paspor secara lebih praktis. M-Paspor dirancang sebagai perangkat lunak yang bertujuan menyederhanakan prosedur pengajuan paspor, baik untuk perpanjangan maupun penggantian. Inovasi ini dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka mendukung digitalisasi pelayanan publik. Salah satu instansi yang telah mengadopsi aplikasi ini

adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, yang mulai menerapkannya sejak 27 Januari 2022. Berdasarkan laman resmi Imigrasi RI, penerapan aplikasi M-Paspor dilakukan secara serentak di seluruh kantor Imigrasi Indonesia pada tanggal yang sama, setelah melalui tahap uji coba guna memastikan kesiapan penggunaannya secara nasional.

Sebelum hadirnya aplikasi M-Paspor, proses pengurusan paspor masih dilakukan secara manual di kantor imigrasi. Pemohon harus hadir secara langsung di kantor imigrasi dengan membawa dokumen persyaratan asli sebagai kelengkapan dalam pengajuan permohonan paspor. Prosedur konvensional ini kerap menghadapi berbagai kendala, seperti antrean panjang, keterbatasan kuota layanan yang mengakibatkan beberapa pemohon tidak dapat dilayani, serta kesalahan administratif seperti pengisian formulir yang tidak tepat atau pencatatan data yang keliru oleh petugas. Hambatan-hambatan ini dapat menyebabkan keterlambatan hingga penolakan permohonan paspor.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, muncul inovasi dalam pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun perpanjangan secara daring. Dengan adanya M-Paspor, diharapkan proses pengurusan paspor menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien, serta dapat mengurangi kepadatan di kantor imigrasi. Menurut (Anisa Dwi S et al., 2022), menyatakan bahwa inovasi ini merupakan kemajuan bagi pemerintah, karena paspor berperan sebagai dokumen resmi yang menjadi identitas warga negara Indonesia saat melakukan perjalanan ke luar negeri, baik untuk kunjungan sementara, urusan bisnis, maupun keperluan menetap. Oleh karena itu, M-Paspor diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Uttono Bagus Septiawan, Nofal Supriaddin, dan Abdul Hakim (2023) mengenai peningkatan kualitas pelayanan berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam layanan yang diberikan. Peningkatan tersebut terlihat dari beberapa aspek, seperti ketersediaan fasilitas yang lebih baik, profesionalisme dan penampilan pegawai, kemampuan dalam memenuhi ekspektasi pemohon,

responsivitas terhadap keluhan pengguna, serta perhatian terhadap kebutuhan pemohon, termasuk kelompok disabilitas. Selain itu, peningkatan jumlah permohonan paspor dari tahun ke tahun menunjukkan respons positif dari masyarakat terhadap implementasi aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti, khususnya terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Informasi yang diperoleh dari kantor tersebut menunjukkan bahwa penerbitan paspor dapat menjadi indikator dalam menilai sejauh mana masyarakat menerima dan merespons secara positif penggunaan aplikasi M-Paspor.

Tabel 1.1
Laporan Penerbitan Paspor Tahun 2024

KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JAMBI

JENIS PASPOR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	TOTAL
PASPOR BIASA 48 H	2.439	1.571	965	761	842	877	1.813	1.167	986	1.232	1.559	1.963	16.175
PASPOR ELEKTRONIK 48 H	568	567	486	477	747	584	922	659	657	949	1.347	1.688	9.651
Total	3.007	2.138	1.451	1.238	1.589	1.461	2.735	1.826	1.643	2.181	2.906	3.651	25.826

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Berdasarkan data yang diperoleh, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi telah menerbitkan sebanyak 25.826 paspor dalam tahun 2024. Dari jumlah tersebut, dapat diketahui bahwa ada 16.175 merupakan Paspor Biasa 48 Halaman, sementara 9.651 lainnya merupakan Paspor Elektronik 48 Halaman. Data ini juga menunjukkan adanya peningkatan serta penurunan jumlah penerbitan paspor setiap bulan sepanjang tahun 2024.

Penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan paspor. SOP ini mengatur tahapan serta proses yang harus dilalui pemohon dalam mengajukan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Adapun langkah-langkah pembuatan paspor dengan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pendaftaran dan memilih jadwal layanan melalui aplikasi M-Paspor.
2. Melunasi biaya paspor dalam waktu maksimal 2 jam setelah mendapatkan jadwal.
3. Datang ke kantor imigrasi sesuai dengan jadwal yang telah dipilih.
4. Petugas loket melakukan verifikasi berkas dan memberikan nomor antrean.
5. Pemohon mengisi data yang diperlukan.
6. Pemeriksaan data serta proses wawancara oleh petugas imigrasi.
7. Penerbitan blangko paspor.
8. Pengambilan foto dan sidik jari pemohon.

Pemohon wajib mengunggah dokumen tersebut saat melakukan pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor, sesuai dengan alur yang telah ditentukan. Proses pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor umumnya memerlukan waktu sekitar 4 hari kerja, yang dihitung setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan pemohon berhasil melewati tahap wawancara. Dengan sistem ini, diharapkan pengurusan paspor menjadi lebih efisien dan transparan.

Gambar 1.1

Ulasan Pengguna Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi



Sumbe : Google Review Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Gambar 1.1 menampilkan berbagai ulasan terkait layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi melalui aplikasi M-Paspor. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa aplikasi ini masih mengalami gangguan saat digunakan, sementara yang lain memberikan tanggapan positif atas kemudahan yang ditawarkan. Namun, ulasan tersebut tidak dapat dijadikan satu-satunya tolak ukur dalam menilai persepsi masyarakat terhadap layanan paspor di Kantor Imigrasi Jambi.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, dengan fokus pada penggunaan aplikasi M-Paspor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini maka yang menjadi tujuan penelitian ini: Menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian ini sebagai berikut :

1. **Manfaat Teoritis:** Menambah wawasan dan referensi akademik terkait digitalisasi pelayanan publik serta implementasi aplikasi berbasis teknologi dalam administrasi pemerintahan.
2. **Manfaat Praktis:** Memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis online.
3. **Manfaat Sosial:** Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor serta manfaatnya dalam proses pengurusan paspor yang lebih efisien.