

**PENDAFTARAN PASPOR ONLINE (APAPO)  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MALANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

ADMINISTRASI PUBLIK



**OLEH:**

**TEKLA PADUT**

**NIM. 2017210151**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2021**

## RINGKASAN

Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk meningkatkan pelayanan publik berupaya memberikan tanggapan terhadap keluhan dan kritik yang disampaikan dari masyarakat melalui layanan pendaftaran paspor *online* (APO) merupakan pelayanan paspor yang digunakan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan nomor antrian pembuatan paspor. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui :layanan pendaftaran paspor *online* untuk meningkatkan pelayanan publik serta untuk menganalisis faktor yang menghambat dan pendukung penerapan pendaftaran paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Dengan berlandaskan teori Zainal tentang standar pelayanan sebagai tolak ukur peningkatan layanan publik. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Analisis data, teknik yang digunakan melalui pengumpulan data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan penerapan layanan pendaftaran paspor *online* yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Malang berjalan dengan maksimal, walaupun pelaksanaannya masih ditemukan beberapa penghambat yang harus diperbaiki lagi seperti kualitas jaringan. Terdapat lima indikator sebagai tolak ukur untuk meningkatkan pelayanan publik adalah a. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain yang ditempuh oleh pemohon untuk menyelesaikan suatu layanan b. Waktu penyelesaian ialah jangka waktu pelayanan mulai dari dilengkapi persyaratan sampai proses terselesainya layanan c. Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya atau tarif termasuk rincian yang harus dibayar sesuai ketentuan yang berlaku d. Sarana, prasarana yang harus memadai sebagai perlengkapan peralatan kerja: penyelenggara pelayanan: agar meningkatkan layanan yang bermutu : dan mampu memberi kenyamanan kepada masyarakat. e. Kompetensi petugas pemberi layanan yang dimaksud yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada *customer* melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai pelanggan.

**Kata Kunci:** Paspor Online (APPO), Pelayanan Publik

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bentuk tugas, kewajiban pemerintah ialah untuk menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk warga sipil dalam menyiapkan layanan publik yang selalu meningkat supaya menumbuhkan kesan baik oleh warga negara sebagai penerima layanan terhadap aktor penyelenggara pelayanan. Di Indonesia sekarang yang selalu dialami oleh masyarakat mengenai pelayanan yang belum efektif, belum sesuai dengan keinginan *customer* terlebih dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I kota Malang. Semakin berkembang kemajuan ekonomi, sosial, budaya, ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, sangat dibutuhkan suatu perubahan untuk memperbaiki mutu pelayanan publik dengan menerapkan pendaftaran paspor *online* (APAPO).

Dengan adanya layanan pendaftaran paspor *online* tentu untuk mempermudah pelanggan agar menghemat waktu dan biaya dalam mengurus paspor. Sebagai bentuk perubahan pelayanan dari yang manual menjadi layanan *online* sangat efektif. (Tri Putra Adi & Latifa 2020). Urusan dan masalah dalam birokrasi pemerintah sangat dinamis untuk ditangani segera tuntutan globalisasi serta perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang sudah menerapkan terobosan baru bersangkutan dengan pemberian jasa layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi aplikasi pendaftaran paspor *online*. Salah satu bentuk terobosan baru dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu melalui aplikasi antrian paspor secara *online* yang menggantikan cara manual untuk mendapatkan nomor antrian.

Arus globalisasi sekarang turut berpengaruh terhadap pergerakan penduduk khususnya masyarakat yang akan keluar negeri. Hal ini juga dilihat dari pola konsumsi masyarakat sekarang yang bergeser menjadi pola konsumsi rekreasi baik warga Indonesia sendiri maupun warga negara asing (Purwastuti & Hayat 2020).

Pelayanan imigrasi seperti paspor merupakan suatu surat diterbitkan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk orang Indonesia yang hendak pergi ke negara lain dan berlaku pada waktu tertentu. Maka pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal karena kebutuhan paspor dan pelayanan imigrasi lainnya sering digunakan oleh orang yang akan keluar negeri sehingga harus ada perhatian khusus, karena ini menyangkut hak dan

kebutuhan masyarakat saat perjalanan ke luar negeri, oleh karena itu kemudahan dalam mengurus paspor menjadi hal yang harus diperhatikan (Firdausy & Attina 2018).

Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang sudah menemukan ide baru yaitu pembuatan paspor melalui aplikasi antrian paspor secara *online* yang menggantikan cara manual untuk mendapatkan nomor antrian (Putri & Lanin 2018). Fakta yang masih dialami masyarakat selama ini dalam mengurus paspor adalah ketidakpastian pelayanan, prosedur yang panjang, waktu yang sangat lama dan antrian yang panjang hal ini membuat masyarakat menilai bahwa pelayanan sangat melelahkan karena harus menunggu, belum lagi jika kuota yang tersedia sudah habis maka pemohon harus menunggu hari berikutnya keadaan seperti ini membuat masyarakat merasa pelayanan tidak memiliki kepastian waktu, membutuhkan biaya yang besar karena pelayanan masih mengharuskan tatap muka atau datang lebih dari satu kali ke Kantor Imigrasi (Surya Malang.Com 7/ 1/2019 ).

Menurut Haharani & Hasmi (2020 ), sekarang yang masih dirasakan masyarakat dalam mengurus paspor adalah mutu pelayanan yang minim, belum sesuai dari harapan dan kurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk menepis stigma negatif tersebut, pemerintah berusaha mengatasinya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi: yang berkembang pesat seperti yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal tentang pendaftaran permohonan paspor *online* (APAPO) di seluruh Indonesia.

Dengan diterapkan pendaftaran paspor *online* ini diharapkan dapat memperoleh layanan yang efektif untuk penerima jasa berdasarkan amanah undang-undang pelayanan. Dimana peraturan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang baik, mudah, murah dan cepat. Oleh karena itu layanan berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengatasi masalah yang menjadi keluhan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan.

Aplikasi pendaftaran paspor *online* ini dapat diakses oleh semua masyarakat karena bisa *download* play store pada ponsel android. Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang adalah instansi yang menerapkan pelayanan paspor dengan menggunakan layanan antrian pendaftaran paspor *online* (APAPO) (Wilonotomo & Koesmoy 20180).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan pendaftaran paspor *online* untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas Malang?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung penerapan layanan pendaftaran paspor *online* untuk meningkatkan layanan publik di Kantor imigrasi kelas 1 Malang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis layanan pendaftaran paspor *online* dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan pendaftaran paspor *online* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

#### 1. Manfaat Teoritis

diharapkan dapat bermanfaat secara khusus bagi Program Studi Administrasi Publik:mengenai peningkatan pelayanan publik dan untuk dijadikan bahan:referensi berikutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan baru untuk peneliti serta menjadi bekal untuk mempersiapkan diri masuk pada dunia kerja.

#### b. Bagi Lembaga

Sebagai bahan pertimbangan dan dijadikan alternatif dalam:memecahkan masalah pelayanan melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus.2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta : Gadjah Mada University Perss.
- Dhewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Hardiyansyah.. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi ,Indikator Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Habrani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Borokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy. 2010. *Kepemimpinan & Prilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mahmudi. 2015. *Manjemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.
- Raminto dan Atik Septi Winarih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rahayu Kardinata. 2012. *Dasar-Dasar Statistik Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara..
- Sumaryadi, Nyoman. 2010. *Reformasi Birokrasi Pemerintahan*. Jakarta: Galia Indonesia
- Soenanda,Moneir Ari. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih.2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jogyakarta: PT Rodaskarya
- Sanusi, Anwar. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Raja

### Jurnal

- Abdullah, R.R. (2019). Urgensi dan inovasi dalam pembaharuan peraturan teknis mengenai paspor biasa . jurnal ilmiah kebijakan hukum, 13 (1),51-68.
- Firdausy, A. (2018). Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square) (Doctoral

- dissertation, Universitas Airlangga). Suryani, M., & Yuliani, F. (2020). Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bengkulu.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya).
- Wilonotomo, W., & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 163-178.
- Purwastuti, G. A. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2020). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang). *Respon Publik*, 14(1), 60-67.
- Putri, Y. N., & Lanin, D. (2018). Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(2), 159-171.
- Haharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83-88.
- Ayutasya, P. I., Purwanti, D. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Alne, M. F. (2019). Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Budiono, I. (2020). Pengaruh Implementasi Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online (Apapo) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Yogyakarta Dengan Pelayanan Publik Sebagai Variabel Mediasi (Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta).
- Ramos, I. Analisis Kesuksesan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor) (Doctoral dissertation, IPB University)
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis Dan Atas Tarif Jenis Penerimaan Bukan Pajak Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik . Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen-PAN) No.63/ 2004 Tentang Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sumber: (<https://SuryaMalang.Com>, Permasalahan dilatar belakang mengenai antrian panjang di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang (diakses Rabu, 16/09/2020).

Sumber: <https://images.app.goo.gl/4avBbvCtxzFci4XE9> gambar tampilan website pelayanan imigrasi diakses pada hari (Rabu 7/04/2021)

Sumber: <https://images.app.goo.gl/Qso1qjAs27JpBMRB7> Dokumentasi jadwal pelayanan dan jam kerja Kantor Imigrasi Malang diakses pada (Rabu 7/04/2021).

Sumber: <https://images.app.goo.gl/S8WKUz9v3tTaazF7A> Dokumentasi ruangan wawancara dan sidik jari dikantor Imigrasi Malang diakses (7/04/2021). Sumber <https://images.app.goo.gl/s3CoRdLAV6ps5xR66> Dokumentasi ruang pelayanan khusus untuk lansia dan penyandang distabilitas diakses pada (Rabu 7/04/2021).