

Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor (Studi Kasus: Kantor Imigrasi TPI I Medan)

Erlin N. Tampubolon¹, Maringan Panjaitan², Riana Lumbanraja³

^{1,2,3} Universitas HKBP Nommensen

Alamat Email:

Email: 1erlintampubolon@gmail.com, 2maringanpanjaitan@uhn.ac.id,

3riana.lumbanraja@uhn.ac.id

Article History:

Diajukan: 13 April 2024; Direvisi: 27 Mei 2024; Accepted: 18 Juni 2024

ABSTRAK

Direktorat Jenderal Kantor imigrasi menciptakan sebuah inovasi pelayanan dalam pengurusan paspor dimana pengurusan paspor yang sebelumnya yaitu APAPO di ganti menjadi aplikasi M-Paspor dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor. Namun dari diciptakannya inovasi tersebut yaitu aplikasi M-paspor masih di temukanya kendala dalam pengurusan paspor seperti adanya pelayanan yang bertelele seperi adanya pengumpulan kembali dokumen secara langsung di ke kantor imigrasi dan susahanya memilih kuota pendaftaran di aplikasi dimana inovasi aplikasi M-Paspor ini kurang dalam penerapanya. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melihat pelaksanaan Aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi TPI I Medan dan melihat penerapan aplikasi M-Paspor dalam masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dan dokumentasi terkait dengan pengurusan paspor secara online. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan kualitatif dengan menggunakan teori keberhasilan inovasi. Yang mengemukakan keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh 3 atribut seperti keuntungan relatif, kesesuaian, dan kerumitan. Hasil dari penelitian ini sudah cukup berhasil dimana ketiga atribut tersebut berhasil namun masih di temukanya kesulitan dalam inovasi tersebut.

Kata kunci: Inovasi pelayanan publik, Aplikasi M-Paspor

ABSTRACT

The Directorate General of the immigration office created a service innovation in passport processing where the previous passport processing, namely APAPO, was changed to the M-Paspor application with the aim of making it easier for people to process passports. However, from the creation of this innovation, namely the M- passport application, there are still obstacles in processing passports, such as long- winded services such as collecting documents directly at the immigration office and difficulties in selecting registration quotas in the application, where the innovation of the M-Passport application is lacking in implementation. . So this research aims to see the implementation of the M-Passport Application at the TPI I Medan Immigration office and see the implementation of the M-Passport application in society. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out using interviews and documentation related to online passport processing. The data obtained was then analyzed qualitatively using the theory of innovation success. Which suggests that innovation

success is influenced by 3 attributes such as relative advantage, suitability, and complexity. The results of this research were quite successful in that the three attributes were successful, but difficulties were still found in this innovation.

Keyword : Public service innovation, M-Passport Application

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka efektifitas pelayanan dengan langka cepat, maka pemerintah meluncurkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat untuk membantu proses permohonan paspor. Pelayanan paspor telah melewati berapa kali perubahan, pelayanan paspor pertama kali di lakukan secara manual, pelayanan hanya berdasarkan batasan waktu yang mana permohonan bisa menerima layanan apabila mengumpulkan permohonan sebelum jam 12 siang. Apabila permohonan telat dari jam 12 siang maka tidak akan mendapatkan pelayanan dan harus mengantri di hari berikutnya. Hal tersebut dapat membuat masyarakat banyak yang rela mengantri dari pagi di kantor imigrasi hanya untuk mendapatkan pelayanan di hari itu. Setelah pelayanan berbasis batasan waktu berubah menjadi pelayanan berbasis kuota yang mana apabila kuota penuh maka pemohon tidak akan mendapatkan pelayanan di hari itu juga sehingga kasusnya sama dimana ketidak jelasan kapan akan terlayani. Dilihat dari masalah yang ada, pelayanan pengurusan paspor memberi kesan yang negatif pada proses pelaksanaan birokrasi di instansi pemerintahan. Melihat dari kondisi yang ada permasalahan utama dari pelayan permohonan paspor yakni mengenai antrian dan pengambilan nomor. Maka dari itu pada tanggal 27 januari 2022 di luncurkan lah aplikasi M-Paspor sebagai bentuk transformasi digital juga upaya peningkatan pelayanan keimigrasian kusunya dalam pelayanan permohonan paspor.

Direktor Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi terbaru, aplikasi M- Paspor). Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran untuk permohonan paspor baru dan terkait dengan permohonan penggantian paspor (Siagian,2022). Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi pengganti dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO).

Aplikasi M-Paspor memiliki kelebihan daripada APAPO, karena di dalam penggunaannya, masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor tidak hanya bisa mengambil nomor antrian pelayanan paspor namun masyarakat juga dapat mengisi biodata dan mengunggah dokumen yang diperlukan. Setelah mendaftar di aplikasi M- Paspor masyarakat yang ingin membuat paspor atau mengurus paspor tidak perlu lagi membawa fotokopy berkas atau persyaratan jika ingin mengurus ke kantor imigrasi cukup datang dengan membawa berkas asli dari persyaratan.

Kantor Imigrasi kelas TPI I Medan bertugas menjalankan fungsinya dan tugas keimigrasian di kota medan kusunya dalam penerapan penggunaan aplikasi M-Paspor. Oleh sebab itu dapertemen imigrasi sangat penting memberikan contoh atau memberikan pengajaran dalam menggunakan atau mengakses aplikasi pembuatan paspor atau M-Paspor kepada warga negara terkait dengan penggunaan aplikasi M- Paspor untuk menyajikan layanan berkualitas serta prima Diterapkannya aplikasi M- Paspor di kantor imigrasi TPI I Medan di harapkan mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan publik menjadi inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk mengakselerasi layanan publik yang didukung oleh teknologi informasi yang kompleks sehingga membuat aplikasi ini bekerja secara efisien. Saat ini, masyarakat yang ingin melakukan permohonan pembuatan paspor dan pengurusan paspor baru, masyarakat diwajibkan untuk mendaftarkan diri di aplikasi M-Paspor terlebih dahulu. namun ketika diterapkannya aplikasi M-Paspor ini terdapat beberapa hambatan atau kendala dalam mengimplementasikan dari

aplikasi M-Paspor tersebut, seperti adanya masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi M-paspor ini dan adanya pelayanan yang bertele-tele seperti adanya pengisian formulir secara langsung di kantor imigrasi padahal kita sudah mengisinya terlebih dahulu di aplikasi M-paspor begitu juga dengan dokumen dokumen asli dan fotocopy kita harus membawanya kembali ke kantor imigrasi secara langsung padahal kita sudah memasukan ke dalam aplikasi M-paspor.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini (sugiyono 2016) sering disebut dengan penelitian *naturalistic* karena penelitian di lakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnographi budaya. Analisis data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa kualitatif dengan Mencari data dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh hasil dari wawancara, Menelaah seluruh data yang tersedia dari sebagai sumber, serta melakukan penarikan kesimpulan dan saran.

3. HASIL dan PEMBAHASAN

3.1. HASIL

a. Pelaksanan Inovasi Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga megharuskan kita ikut serta dalam perkembangan teknologi tersebut begitu juga dengan pemerintahan yang dimana hampir semua pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sudah menggunakan inovasi dari teknologi dengan demikian dapat mempermudah masyarakat maupun aparat pernitah dalam memberikan sebuah pelayanan.

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih di bandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam sebuah inovasi yang membedakannya dengan yang lain. Inovasi berupa pendaftaran paspor secara online bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor.

Inovasi yang di lakukan kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan yaitu pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor yang dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor. Aplikasi M-paspor ini di terapkan sejak 18 januari 2022 yang berujuan untuk memberikan pelayanan yang transparan dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor. Melalui sebuah inovasi yang telah di buat yaitu dengan menerapkan aplikasi M-Paspor dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, transparansi dan efektif dalam pengurusan paspor. Melalui aplikasi M-Paspor pemohon paspor dapat mengajukan permohonan di aplikasi dengan mengisi data yang di perlukan dan mengunggah dokumen-dokumen yang di perlukan. Dan dengan di terapkannya aplikasi M-paspor ini dapat mempermudah masyarakat dalam pembayaran pengurusan paspor.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan atau pelayanan aplikasi M-Paspor dikantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan sudah dapat di katakan telah di terapkan dengan transparansi, akuntabel dan cepat, dengan adanya aplikasi M-Paspor ini merupakan sebuah inovasi dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrian Online atau APAPO. Aplikasi M-Paspor mempunyai keuntungan yang relatif sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam pengajuan pengurusan paspor, dan dapat mengajukan permohonan dari tempat tinggal atau dimana saja pemohon berada dengan terlebih dahulu mendownload aplikasi pystore/ appstore.

Keuntungan dari adanya inovasi yaitu aplikasi M-Paspor ini adalah dapat di akses di mana pun dan kapan pun sehingga dapat mempermudah pengurusan paspor dan di aplikasi M-Paspor ini kita dapat mengunggah dokumen persyaratan seperti Kartu Keluarga, KTP, dan Akte Lahir yang merupakan dokumen yang di perlukan dalam pengurusan paspor. Dan kita dapat memilih jadwal pelayanan selanjutnya di aplikasi sehingga kita dapat menyesuaikan waktu kita dengan jadwal pelayanan nya sehingga dengan demikian kita tidak lagi mengantri terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan di kantor. Di dalam aplikasi M-Paspor ini kita dapat mengubah waktu kedatangan ketika kita mengalami kendala pada waktu yang sudah kita pilih, hal ini merupakan salah satu keuntungan dari aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa inovasi penerapan aplikasi M-paspor ini sangat membantu kantor dalam memberikan pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat dimana dengan aplikasi tersebut dapat memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan perkembangan teknologi saat ini yang dimana kita ketahui hampir semua pelayanan menggunakan teknologi. Dengan perkembangan teknologi tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Kusus TPI Medan menerapkan aplikasi M-Paspor ini yang dapat memberikan layanan yang layak kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan lagi dalam pengurusan paspor.

Pelaksanaan inovasi aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi TPI I Medan sudah dilaksanakan sesuai dengan pelayanan yang semestinya namun sesuai dengan hasil penelitian bahwa masih banyaknya ditemukan masyarakat yang belum sesuai dalam menggunakan aplikasi M-Paspor seperti pengunggahan dokumen dimana dokumen yang di unggah tidak sesuai dengan apa yang di minta oleh aplikasi M-Paspor dan adanya dokumen yang di unggah tidak jelas sehingga tidak bisa terbaca dengan jelas. Dengan demikian untuk mengatasi kesalahan tersebut masyarakat harus membawa berkas asli yang sudah di unggah ke M-paspor ke kantor ketika sudah mendapatkan jadwal pelayanan di kantor. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus paspor di kantor imigrasi khusus TPI I Medan bahwasanya pengurusan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor sangat membantu dalam pengurusan paspor akan tetapi kurang efektif dalam melaksanakannya di karenakan adanya masyarakat kurang paham atas informasi yang terkait sehingga pelaksanaannya tidak terlaksana dengan baik.

b. Keuntungan Relatif

Dalam hal ini untuk melihat keberhasilan sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan yang relatif dan nilai lebih di bandingkan dengan sebelumnya. Dimana adanya sebuah nilai kebaruan yang melekat dari inovasi yang membedakannya dengan sebelumnya. Hasil penelitian pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa inovasi ini mempunyai keuntungan yang relatif dan mempunyai nilai yang baru dari inovasi sebelumnya. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara dari masyarakat maupun dari pihak kantor imigrasi TPI I Medan dimana masyarakat mayoritas mengatakan bahwa aplikasi M-Paspor ini mempunyai keuntungan dalam pengurusan paspor di mana dalam aplikasi ini masyarakat yang ingin mengurus paspor dapat mengunggah dokumen yang di perlukan di mana pun dan kapan pun dan di dalam aplikasi M-Paspor masyarakat dapat menyesuaikan waktu luangnya untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya di kantor imigrasi dan ketika sudah memilih waktu kedatangan akan tetapi masyarakat mengalami kendala maka masyarakat dapat mengubah waktu kedatangan untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya. Hal ini merupakan sebuah keunggulan yang di dapatkan di aplikasi M-Paspor. Dengan hal

ini kantor imigrasi TPI I medan berhasil menerapkan inovasi dari aplikasi M-Paspor tersebut.

c. Kesesuaian atau *Compatibility*

Inovasi juga mempunyai sifat yang kompratibel atau kesesuaian dengan yang di gantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta di buang begitu saja. Berdasarkan hasil penelitian dapat di katakan bahwa aplikasi M-Paspor ini memiliki kesesuaian di mana aplikasi M-Paspor ini memiliki kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya akan tetapi aplikasi M-Paspor ini lebih aman dan lebih memantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Pengurusan paspor menggunakan aplikasi M- Paspor ini mempercepat pelayanan dan pelayanan lebih transparan dan akntabel. Inovasi pendaftaran online di aplikasi M-Paspor bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan terdepan dalam setiapkendela. Dimana hasil wawancara bersama masyarakat mengarakan bahwa inovasi aplikasi M-Paspor ini sangat membantu dan pelayanan di kantor imigrasi juga sangat baik, yang di mana pelayanan online sebelumnya kurang kurang bagus dalam memberikan pelayanan sehingga kita kurang puas dengan layanan online yang di buat tetapi dengang adanya inovasi pergantian aplikasi ke aplikasi M-Paspor sangat mempermudah dalam pengurusan paspor dimanatanpa datang langsung ke kantor masyarakat sudah dapat mengakses dan mengisi data data yang di perlukan sehingga dengan demikian sangat membantu dalam pengurusan paspor.

Sesuai dengan hasil wawancara besama dengan masyarakat dan pihak kantor imigrasi TPI I Medan bahwasanya kesesuaian pelaksanaan inovasi aplikasi M-Paspor sudah di laksanakan dengan efektif di mana pengurusan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor sudah di jalankan di kantor imigrasi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarkat seperti pelayanan yang di berikan oleh aplikasi M-Paspor sudah berjalan dengan tepat waktu dimana kantor Imigrasi kelas I Kusus TPI Medan telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai jadwal yang di pilih di aplikasi M- Paspor. Akan tetapi adanya masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan di mana adanya penggumpulan berkas secara langsung padahal masyrakat sudah mengunggahnya di apliasi M-paspor sehingga menurut masyarakat tersebut hal tersebut merupakan pelayanan yang bertele-tele sehingga dapat mempersulit masyarakat dalam pelyanan selanjutnya.

Dan ternyata menurut pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kusus TPI I Medan mengatakan adanya ketidak sesuaian berkas yang di unggah secara online ke Aplikasi M-Paspor seperti adanya berkas yang di unggah tidak bisa di baca atau tidak jelas sehingga dengan demikian pihak kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan mengharuskan masyarakat yang mengurus paspor harus membawa berkas asli ketika mendapatkan jadwal layanan selnjutnya di kantor. Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwasanya pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kusus TPI Medan sudah di laksanakan dengan baik dan sudah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat walaupun adanya masyarakat yang mengatakan adanya pelayanan yang betele-tele itu merupakan kesalah pahaman dimana hal itu di lakukan Kantor Imigrasi TPI I Medan untuk mencegah kecurangan atau data data palsu dalam pengurusan paspor. Sehingga dengan demikian kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan sebaiknya lebih banyak mensosialisasikan program Aplikasi M-Paspor ini dan tata cara pendafran Aplikasi M-Paspor sehingga masyarakat tau dan paham tentang pelyanan tersebut dan tidak di temukanya masyarkat yang salah paham dengan pelayan tersebut.

Sehingga dengan banyaknya kantor mensosialisasikan tentang aplikasi M-Paspor ini pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah dapat dikatakan terlaksana dengan baik.

d. Kerumitan atau Complexity

Menurut hasil wawancara di lapangan bahwasanya pengurusan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini memiliki kerumitan dimana masyarakat kesulitan dalam melakukan verifikasi email dimana setelah melakukan pendaftaran secara online, pemohon akan diminta untuk verifikasi email. Pada tahap ini masyarakat sering mengalami kendala bahwasanya verifikasi pemohon tidak terkirim, sehingga dapat mengakibatkan proses pendaftaran *online* di tunda. Kerumitan seperti ini sering terjadi dikarenakan oleh faktor jaringan yang tidak stabil. Setelah itu kerumitan yang juga sering dialami masyarakat adalah jadal pemilihan kuota yang tidak sesuai dengan dengan sesi waktu hal ini merupakan sebuah kendala yang sering dialami masyarakat pada saat adanya pembaharuan kuota pemohon antrian paspor yang memang dilaksanakan di setiap minggunya. Sehingga banyak masyarakat yang terkendala dalam pemilihan kuota karena sering sekali kehabisan kuota. Hal-hal seperti ini lah yang sering dialami masyarakat dalam pengurusan paspor menggunakan Aplikasi M-Paspor. Akan tetapi masyarakat juga mengatakan bahwa inovasi Aplikasi M-Paspor ini lebih menguntungkan daripada aplikasi sebelumnya.

3.2. PEMBAHASAN

Penerapan Aplikasi M-Paspor Dalam Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan

Pelayanan yang bermutu tinggi dan pelayanan yang berkulaitas menjadi perhatian utama publik atau masyarakat dimana kualitas layanan tersebut dapat dilihat dari sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberi layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang apa yang seharusnya dilakukan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang diharapkan dan layananyang diterima.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkulaitas kepada masyarakat dalam pengurusan paspor pemerintah menerapkan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang berkualitas. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan menerapkan aplikasi M-Paspor ini sejak 18 Januari 2022 dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor. Kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan menerapkan sebuah E-Government sebagai salah satu hubungan masyarakat dengan kantor imigrasi TPI I Medan.

Menurut hasil wawancara di lapangan bahwasanya penerapan aplikasi M-Paspor dalam masyarakat diterapkan dengan cara bahwa kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan khususnya di bidang TIKOM memberikan informasi kepada masyarakat bahwasanya adanya inovasi pengurusan paspor yang lebih efektif secara online yaitu dengan menggunakan aplikasi M-Paspor. Bidang TIKOM mensosialisasikan adanya perubahan pengurusan paspor secara online melalui media sosial ataupun media-media yang sudah bekerjasama dengan kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan atau dengan cara lainnya yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan pada saat pengurusan paspor. Hal ini sangat menentukan keberhasilan dari inovasi tersebut yaitu perubahan ke

Aplikasi M-Paspor sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam mencapai tujuan dari aplikasi M-Paspor tersebut. Sosialisasi juga tidak bisa dijalankan hanya begitu saja atau sebagai formalitas karena dengan sosialisasi semua informasi dapat tersampaikan. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan juga melakukan banyak cara seperti kantor imigrasi.

TPI I Medan menyediakan baliho yang tertera pada kantor imigrasi TPI I Medan hal tersebut salah satu cara kantor memberitahukan adanya pendaftaran online di aplikasi M-Paspor dan kantor imigrasi TPI I Medan menyediakan Costumers service untuk membantu dalam penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut.

4. KESIMPULAN

Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor merupakan inovasi yang di terapkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor. Menurut hasil wawancara di lapangan dapat di simpulkan bahwa inovasi dari aplikasi M-Paspor ini sudah berhasil membantu masyarakat dalam pengurusan paspor secara efektif. Namun dari ketiga atribut dari inovasi tersebut masih di temukanya kendala dalam pengurusan paspor.

a. Keuntungan Relatif

Menurut hasil di lapangan bawasanya aplikasi M-Paspor memiliki keuntungan relatif dimana aplikasi M-Paspor ini sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Aplikasi M-Paspor ini lebih banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat daripada aplikasi sebelumnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi ini sangat menguntungkan masyarakat dalam pengurusan paspor sehingga inovasi dari aplikasi ini dapat di katakana efektif.

b. Kesesuaian

Penerapan aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi TPI Medan sudah di terapkan dengan dengan pelayanan yang seharusnya. Aplikasi M-Paspor juga memiliki tingkat keamanan daripada aplikasi sebelumnya. Kantor Imigrasi TPI I Medan ini sudah membuat inoasi ini dengan memberikan layanan yang layak kepada masyarakat.

c. Kerumitan

Dibalik keuntungan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini masih adanya di temukan kesulitan dalam mengakses aplikasi M-Paspor tersebut. Akan tingkat kerumitan dari aplikasi M-Paspor ini sudah lebih sedikit di dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya sehingga masyarakat tidak lagi terkendala dalam pengurusan paspor. Dan masyarakat sudah lebih leluasa menggunakan aplikasi M-Paspor ini di dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Amy Y.S. Rahayu,V.K.(2020). *Pelayanan Publik Dan E-government*. Depok: rajawali pers
- Andri Irwan, M.Z.(2022). Manajemen pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi TPI Marauke. (MADANI,Ed) *Jurnal ilmu politik dan sosial kemasyarakatan* , 14(2)
- Selfi Budi Helpiastuti, I. S. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor di kantor Imgrasikelas i I TPI Jember. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* , 18-20. Volume 7, Nomor 3
- Reza Akbar Pratama ,Dana Alya Utami (2023).Efektifitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal ilmiah keimigrasian*, 110-116 volume.6.Nomor.1.

- Sugiono, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&B*. B a n d u n g : Alfabeta
- Trisaptono Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antriaan Paspor Online Pada Kantor Imigrasi. *Jurnal ilmiah kebijakan hukum*, volume 15. Nomor 3, 350-358
- Wahaid, U.T., Azakin, R., & Ma, Ruf, A (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi I Makassar. *Kolaborasi ; jurnal administrasi public*, volume 3 (3) hal 373, <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1059>.
- Wilonotomo, Koesmoyo. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *JIKH*, volume 12. Nomor 2. juli 2018 :169-172.