

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik mencerminkan bentuk interaksi dan hubungan antara negara dengan warganya. Dalam konteks ini, negara bertindak sebagai penyedia layanan, sementara masyarakat berperan sebagai penerima atau pengguna dari layanan tersebut. Sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3), pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk menjamin keamanan sosial, memberikan perlindungan kepada warga negara dari berbagai risiko dan permasalahan, serta menyelenggarakan kesejahteraan umum yang salah satunya diwujudkan melalui penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama pemerintah, karena layanan ini menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu akan mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai pondasi kuat untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat Indonesia.

Seiring dengan tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan mendorong berbagai aspek kehidupan untuk beradaptasi dengan digitalisasi. Dalam konteks ini, sumber daya manusia dituntut untuk menjadi spesialis yang berorientasi pada inovasi, mengingat sebagian besar pekerjaan kini bergantung pada perangkat elektronik. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah lama mendorong para ilmuwan untuk berinovasi, mengembangkan teknologi ini di negara maju maupun berkembang, dengan tujuan menyederhanakan serta meningkatkan efisiensi dalam berbagai pekerjaan dan layanan.

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat seiring dengan kemajuan zaman, mendorong berbagai aspek kehidupan untuk beradaptasi dengan digitalisasi. Sumber daya manusia dituntut untuk menjadi spesialis yang berorientasi pada inovasi, mengingat

sebagian besar pekerjaan kini bergantung pada perangkat elektronik. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah lama mendorong para ilmuwan untuk berinovasi, mengembangkan teknologi ini di negara maju maupun berkembang, dengan tujuan menyederhanakan serta meningkatkan efisiensi dalam berbagai pekerjaan dan layanan. Pengembangan teknologi yang pesat ini mengharuskan pemerintah wajib tanggap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, mudah, nyaman dan terpercaya. Menurut Kepala Lembaga Administrasi Negara, seiring dengan teknologi yang terus berkembang ini, diperlukan perkembangan berbagai inovasi baru. Hal utama yang dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan, Inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses reformasi (Menpan, 2016). Agar pelayanan publik benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, pemerintah perlu terus berinovasi dalam memberikan layanan, termasuk dalam proses penerbitan paspor. Kehadiran teknologi informasi memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan secara lebih cepat dan praktis, tanpa harus mengalami kerumitan birokrasi seperti sebelumnya. Inovasi-inovasi ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen perjalanan. Dengan demikian, transformasi digital dalam pelayanan paspor menjadi bukti nyata bahwa pemerintah hadir untuk melayani dan melindungi warganya dengan lebih baik di era modern ini.

Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah berdasarkan undang-undang tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan administratif; sehingga penyelenggaraan pelayanan paspor haruslah sesuai dengan asas-asas yang telah tertera dalam undang-undang pelayanan publik. Pelayanan permohonan paspor menjadi penting karena menyangkut izin persetujuan dari dan keluar wilayah suatu negara. Selain sebagai pelayanan administratif, paspor merupakan bentuk tanggung jawab dan kewajiban pemerintah dalam memberikan jaminan keamanan sosial (*social security*) dan mengupayakan perlindungan sosial (*social protection*) dari pemerintah untuk warga negaranya.

Tabel 1.1 Jumlah Pembuatan Paspor

Tahun	Jumlah Paspor Terbit	Keterangan
2018	3.183.951	Penerbitan paspor sebelum pandemi dan digitalisasi layanan lebih masif
2019	3.191.467	Jumlah penerbitan relatif stabil dibanding 2018
2020	1.382.339	Penurunan signifikan akibat pandemi Covid-19
2021	1.018.923	Transisi ke sistem online awal, masih banyak kendala pelayanan
2022	3.878.904	Peningkatan jumlah paspor seiring pelonggaran pandemi dan pengembangan aplikasi M-Paspor
2023	5.053.315	Peningkatan signifikan, didukung layanan percepatan dan digitalisasi
2024	4.838.581 (per 15 Desember)	Data sementara hingga pertengahan Desember 2024, layanan paspor elektronik mulai diterapkan

Sumber: bengkalis.imigrasi.go.id, 2024

Data di atas menunjukkan peningkatan pembuatan paspor di Indonesia pada periode 2022 hingga 2024 menunjukkan tren yang signifikan. Pada tahun 2022, jumlah penerbitan paspor mencapai 3.878.904 dokumen. Angka ini kemudian meningkat tajam pada tahun 2023 menjadi 5.053.315 paspor, atau naik sebanyak 1.174.411 paspor (30,27%) dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2024, hingga 15 Desember, tercatat sebanyak 4.838.581 paspor telah diterbitkan, yang menunjukkan bahwa tren peningkatan ini masih berlanjut. Penerbitan paspor ini juga memberikan kontribusi sekitar 27% dari seluruh Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) di bidang imigrasi. Peningkatan jumlah

penerbitan paspor ini sejalan dengan meningkatnya mobilitas internasional warga Indonesia pasca pandemi COVID-19 dan penerapan kebijakan new normal.

Proses pembuatan paspor di Indonesia cenderung memakan waktu lama dan melibatkan prosedur birokrasi yang cukup kompleks. Masyarakat harus datang langsung ke kantor imigrasi untuk melakukan pendaftaran, menyerahkan dokumen persyaratan, membayar biaya administrasi, dan mengikuti proses wawancara serta pengambilan data biometrik. Proses ini sering kali menyebabkan antrean panjang dan kepadatan pengunjung di kantor imigrasi, yang tidak jarang menimbulkan keluhan serta ketidaknyamanan. Selain itu, sistem antrean manual dan keterbatasan informasi mengenai persyaratan dan alur pembuatan paspor sering menjadi kendala bagi pemohon, terutama bagi mereka yang baru pertama kali mengurus paspor. Tidak adanya layanan daring juga menyulitkan masyarakat yang berada jauh dari kantor imigrasi atau memiliki keterbatasan waktu. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan paspor di Indonesia. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu sektor yang mengalami transformasi digital yang signifikan adalah sektor keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi telah meluncurkan berbagai inovasi, salah satunya adalah aplikasi M-Paspor.

Kebijakan M-Paspor di Indonesia didasarkan pada inisiatif Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM (Permenkumham) Nomor 18 Tahun 2022, yang merupakan perubahan atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan paspor. Kebijakan ini merupakan bagian dari inovasi pelayanan yang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, sehingga proses permohonan paspor dapat dilakukan secara daring. Aplikasi M-Paspor mulai diimplementasikan secara nasional pada 27 Januari 2022, bertepatan dengan peringatan Hari Bhakti Imigrasi ke-72. Aplikasi ini menggantikan sistem pendaftaran antrean paspor online sebelumnya (APAPO) dan memungkinkan pemohon untuk mengunggah dokumen secara digital, sehingga mempercepat proses permohonan paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan salah satu bentuk inovasi digital yang

diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam proses permohonan paspor. Inovasi ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan transparan di era digital. Melalui aplikasi M-Paspor, masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan permohonan paspor secara daring, mulai dari melakukan pendaftaran, mengunggah dokumen persyaratan, melakukan pembayaran biaya permohonan, hingga memantau status proses paspor secara real time. Keberadaan aplikasi ini diharapkan dapat memangkas prosedur birokrasi yang sebelumnya memakan waktu dan kerap menimbulkan antrean panjang di kantor imigrasi. Dengan mengintegrasikan sistem informasi ke dalam layanan paspor, aplikasi M-Paspor bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meminimalisir kontak fisik secara langsung, serta memperkuat transparansi dalam setiap tahapan proses. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi sarana untuk mendukung modernisasi administrasi pemerintahan dan memberikan kemudahan akses layanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Meskipun aplikasi M-Paspor membawa banyak kemudahan dan inovasi dalam pengurusan paspor, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi ini secara maksimal. Inovasi digital ini tidak hanya mengubah cara pelayanan paspor, tetapi juga menuntut adaptasi dari berbagai pihak, termasuk pemerintah yang harus terus mengatasi kendala teknis dan sosial yang muncul. Oleh karena itu, menilai efektivitas aplikasi M-Paspor tidak cukup hanya dari fitur yang tersedia, tetapi juga harus mempertimbangkan tantangan nyata yang dihadapi pengguna sehari-hari agar pelayanan bisa benar-benar optimal dan memuaskan.

Efektivitas aplikasi menjadi aspek krusial dalam menentukan keberhasilan sistem informasi yang digunakan oleh organisasi maupun instansi pemerintah. Salah satu kerangka teoretis yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah DeLone dan McLean IS *Success Model*. Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan kemudian direvisi pada tahun 2003 untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengukuran yang lebih komprehensif. DeLone dan McLean mengemukakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan

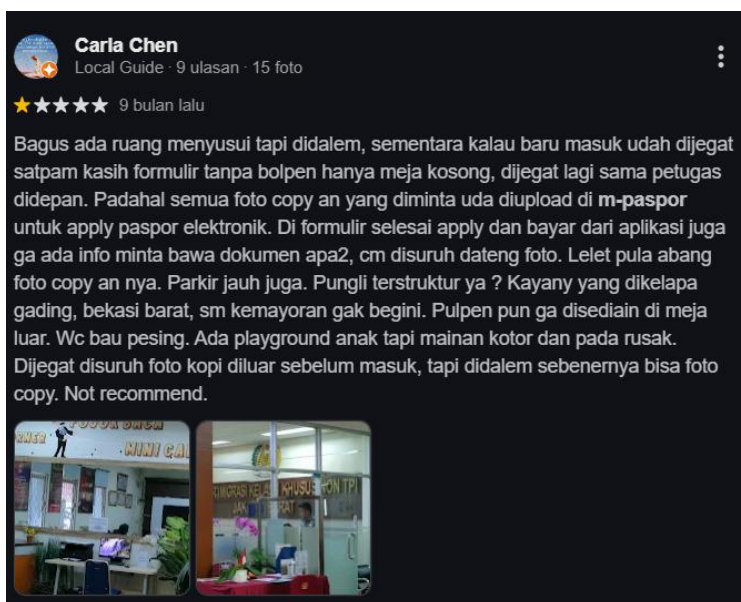
(use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan dampak yang ditimbulkan baik pada individu maupun organisasi (*net benefits*). Kualitas sistem mencakup aspek teknis seperti keandalan dan kemudahan penggunaan, sedangkan kualitas informasi menilai akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disediakan. Kualitas layanan mengacu pada dukungan yang diberikan oleh penyedia sistem kepada pengguna. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna saling memengaruhi dan menjadi indikator langsung dari efektivitas aplikasi. Selanjutnya, manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan sistem mencerminkan dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, model ini menyediakan kerangka yang komprehensif untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi secara menyeluruh, mulai dari aspek teknis hingga dampak nyata yang dirasakan pengguna. Penerapan DeLone dan McLean IS *Success Model* sangat relevan dalam konteks pengembangan aplikasi pelayanan publik seperti M-Paspor, di mana efektivitas aplikasi menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagai bagian dari upaya tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat mengambil peran aktif dalam mengimplementasikan aplikasi M-Paspor sebagai wujud komitmen terhadap reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, kantor imigrasi ini berusaha mengurangi beban antrean fisik yang selama ini menjadi keluhan utama masyarakat, sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahap pelayanan. Namun, keberhasilan inovasi ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi semata, melainkan juga pada kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai, kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan digital dengan baik. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh dan berkelanjutan sangat diperlukan agar aplikasi M-Paspor dapat benar-benar memberikan manfaat optimal dan menjawab tantangan yang ada, sehingga pelayanan publik di bidang keimigrasian dapat berjalan lebih efektif, adil, dan merata bagi seluruh masyarakat.

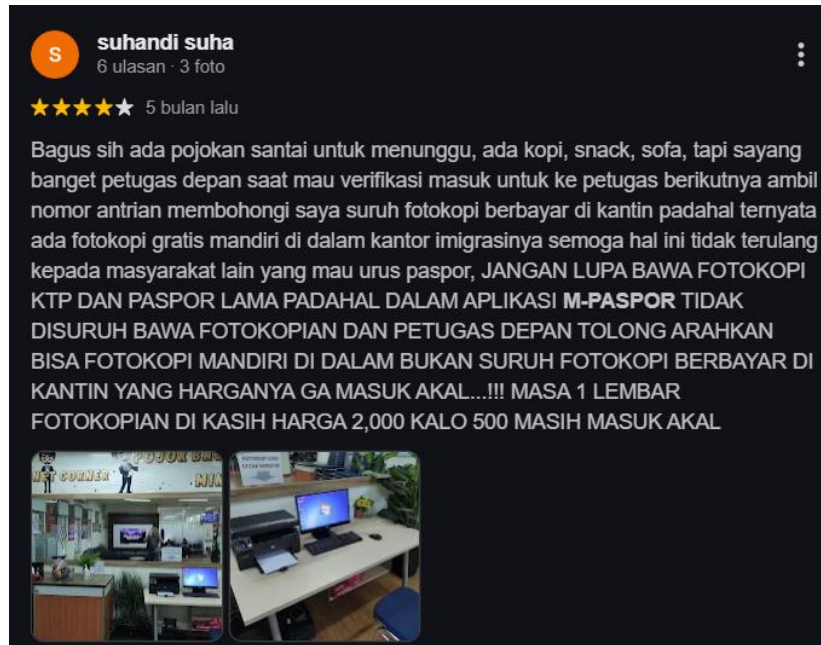
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, sebagai salah satu unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertanggung jawab atas layanan keimigrasian di wilayah Jakarta Barat, turut menerapkan inovasi digital melalui

penggunaan aplikasi M-Paspor. Implementasi aplikasi ini merupakan bagian dari strategi reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang menekankan prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan hadirnya aplikasi M-Paspor, diharapkan beban kerja petugas dapat lebih terdistribusi secara efektif, serta pemohon paspor tidak lagi harus mengantre secara fisik dalam waktu yang lama. Selain itu, digitalisasi proses permohonan paspor ini juga bertujuan untuk meminimalisir potensi terjadinya praktik pungutan liar dan percaloan yang sering kali menjadi sorotan negatif dalam pelayanan publik. Namun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas penggunaan aplikasi ini menjadi penting untuk memastikan bahwa tujuan utama peningkatan pelayanan publik benar-benar tercapai dan dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Permasalahan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, dalam pembuatan permohonan paspor secara langsung yang dirasakan oleh masyarakat yaitu terkait gangguan teknis dan perbedaan prosedur atau komunikasi yang kurang sinkron antara sistem digital (aplikasi) dan praktik di lapangan, yang dapat mengganggu kelancaran proses pembuatan paspor dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon.



Gambar 1. 1 Contoh permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat
Sumber: Ulasan Google



Gambar 1. 2 Contoh permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat
Sumber: Ulasan Google;

Tujuan awal dibuatnya aplikasi M-Paspor oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi namun pada pelaksanaannya Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat ditemukan beberapa permasalahan seperti yang sudah tercantum di atas. Melihat beragam respons yang didapatkan dalam penerapan M-Paspor, diperlukan penilaian Efektivitas dalam aspek yang menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas dan kinerja suatu inovasi pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I khusus Non Jakarta Barat dipilih menjadi lokus penelitian karena meraih penilaian yang cukup rendah dari pengunjung dalam ulasan *Google*. Efektivitas pada M-Paspor perlu ditinjau untuk dapat menilai tolok ukur penting dalam menilai kualitas dan kinerja suatu inovasi pelayanan dalam pembuatan paspor dengan mudah. Diperlukan penilaian Efektivitas Aplikasi M-Paspor melalui teori DeLone & McLean IS *Success Model* (1992) karena teori ini untuk menilai efektivitas aplikasi karena model ini telah terbukti komprehensif, terstruktur, dan relevan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi dari berbagai aspek penting sehingga relevan dengan aplikasi M-Paspor yang merupakan aplikasi yang dapat digunakan Masyarakat untuk melakukan permohonan pembuatan paspor secara online.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Jakarta Barat?

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih sering terjadi gangguan teknis pada layanan aplikasi M-Paspor, seperti error sistem dan masalah jaringan internet. Serta terdapat ketidaksinkronan antara prosedur di aplikasi dan praktik di lapangan. Hal ini menghambat proses permohonan layanan paspor secara daring dan menimbulkan ketidakpahaman bagi pemohon.
2. Belum Optimalnya Layanan Digital, masih ditemukannya keluhan masyarakat yang merasa prosedur aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya memberikan kemudahan, sehingga menimbulkan persepsi bahwa layanan belum berjalan secara efektif dan efisien.

1.3 Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada konteks permasalahan yang telah dijelaskan di atas, dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Layanan Aplikasi M-Paspor dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, ditinjau dari dimensi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan manfaat bersih?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan pada masing-masing dimensi tersebut?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas layanan Aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, ditinjau dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, berdasarkan DeLone & McLean IS Success Model.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang ditemukan pada masing-masing dimensi tersebut.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik dari aspek teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan secara teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dengan menggunakan teori DeLone & McLean IS *Success Model*, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengukuran efektivitas sistem informasi di sektor pelayanan publik, serta memberikan gambaran empiris tentang bagaimana dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefit) berperan dalam keberhasilan implementasi aplikasi layanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji efektivitas aplikasi digital dalam pelayanan administrasi publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah dan Kantor Imigrasi, khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, dalam upaya meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai kendala, kelemahan, serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam implementasi aplikasi tersebut, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efisien, transparan, dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, penelitian ini memberikan informasi yang lebih jelas mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi M-Paspor. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih siap dalam menghadapi proses digitalisasi layanan, serta mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal untuk memenuhi kebutuhan administrasi keimigrasian mereka. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi para pengambil kebijakan di bidang pelayanan publik. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam merumuskan strategi pengembangan dan inovasi layanan berbasis teknologi informasi di

masa mendatang, sehingga transformasi digital yang dilakukan benar-benar memberikan manfaat nyata dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1	Wibowo, P.D.K., dan Anida Sri Rahayu Mastur, 2022	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana proses alur pada aplikasi M - Paspur dalam pelayanan paspor online dan untuk mengetahui efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pembuatan paspor di aplikasi M - Paspo	Landasan teori yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah model Task Technology Fit (TTF), yang memiliki lima karakteristik: karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian antara teknologi dan tugas, kebermanfaatan, dan dampak kinerja	Metode yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah metode kualitatif, yang dilakukan dengan wawancara kepada pengguna aplikasi M - Paspur baik pemohon maupun pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M - Paspur belum memberikan dampak kinerja yang baik. Banyak pemohon yang belum mengetahui standar pelampiran yang dibutuhkan, sehingga mengakibatkan banyak hasil lampiran dokumen yang kurang baik dan harus dilakukan scan ulang oleh petugas. Selain itu, fitur tersebut belum membantu petugas secara optimal dan masih banyak yang perlu ditinjau kembali terkait penerapan aplikasi M - Paspur
2	Muhammad Riduan, Annisa Rahmadanita, dan Agung Nurrahman, 2023	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk memperoleh gambaran tentang inovasi layanan publik yang dikhususkan pada	Landasan teori yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah karakteristik inovasi oleh Roger, yang berkaitan dengan pelayanan publik,	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin dilakukan dengan

		beberapa aplikasi sebagai contoh	termasuk dimensi seperti Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), dan Observability (Kemudahan diamati)	observasi, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin pada bulan April hingga Mei 2023, dengan teknik sampling purposive	menyediakan inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat. Dari enam dimensi yang digunakan dalam penelitian, terdapat dua dimensi yang masih kurang baik, yaitu aspek kesesuaian dan aspek kerumitan. Meskipun demikian, pelaksanaan inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat sejauh ini dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor, yang terlihat dari antusiasme masyarakat yang cukup tinggi. Namun, terdapat keluhan dari beberapa pemohon paspor yang tidak memahami petunjuk penggunaan aplikasi M-Paspor, sedangkan Layanan Micin Darurat tidak mendapatkan keluhan dan malah diapresiasi oleh masyarakat pemohon paspor
3	Ahmad Ramadhan, Tukino , Shofa Shofiah Hilabi ,2023	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menggambarkan pelayanan pendaftaran permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang dan	Landasan teori yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh David pada tahun 1989	Metode yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, atau disebut juga dengan metode gabungan (mixed-method)	Hasil penelitian jurnal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan antrean pendaftaran melalui aplikasi m-paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang telah diimplementasikan

		untuk menilai efektivitas aplikasi m-paspor yang diimplementasikan di sana			sesuai harapan. Namun, aplikasi m-paspor dilihat dari kemudahan penggunaan dinyatakan tidak efektif, yang mengindikasikan bahwa akses dan operasional aplikasi, kejelasan informasi, dan interaksi pengguna dipersepsikan sulit digunakan. Meskipun demikian, berdasarkan indikator Perceived of usefulness dari aspek pelayanan pendaftaran, aplikasi dinyatakan efektif, begitu juga dengan indikator Behavioral intention dan Perceived Enjoyment yang menunjukkan tendensi pengguna terhadap aplikasi yang dinyatakan efektif menurut pengguna
4	Riski Peni Wulandari, Novi Winarti, dan Eki Darmawan, 2024	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mendeskripsikan implementasi e-government dalam pemanfaatan aplikasi m-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	Teori yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah elemen sukses e-government yang diambil dari Harvard JFK School of Government, yang mencakup tiga indikator: support (dukungan), capacity (sumber daya), dan value (manfaat)	Metode yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang terkumpul dapat berbentuk kata-kata atau gambar, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government dalam pemanfaatan aplikasi m-paspor telah berjalan sesuai dengan tujuan, namun masih belum optimal pada salah satu indikator, yaitu indikator Capacity (Sumber Daya). Dalam proses

				dokumentasi (trianggulasi)	pelaksanaan aplikasi, masih terdapat beberapa kendala, di antaranya aplikasi sering error, kode pembayaran tidak keluar, dan kuota terbatas
5	Selfi Budi Helpiastuti, Irba Syaifana, dan Hermanto Rohman. 2023	Tujuan penelitian jurnal tersebut adalah untuk memberikan gambaran mengenai masalah-masalah yang diteliti, serta memberikan manfaat dan kontribusi sebagai bahan referensi bagi pembuatan kebijakan untuk memperbaiki aplikasi M-PASPOR menjadi lebih baik, dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Jember	Landasan teori jurnal tersebut mencakup konsep administrasi publik yang diartikan sebagai kombinasi antara teori dan pelaksanaannya, yang bertujuan untuk memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan sosial. Selain itu, terdapat penjelasan mengenai kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Tipe yang digunakan adalah deskriptif dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah-masalah yang diteliti. Populasi pada penelitian adalah masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Jember lewat aplikasi M-PASPOR. Penelitian ini menggunakan non probability sampling berupa accidental sampling, di mana teknik pengambilan sampel didasari oleh pengambilan responden secara kebetulan/insidental	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi M-PASPOR masuk dalam kategori tidak baik, dengan total skor -0,335. Analisis gap menunjukkan bahwa terdapat beberapa item yang membutuhkan perbaikan, seperti petunjuk pengisian formulir, media elektronik untuk mengakses M-PASPOR, informasi di dalam aplikasi, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan mengakses aplikasi, serta keamanan username dan password dalam aplikasi M-PASPOR
6	Raja Grafindo Persada 2012	Tujuan dari jurnal tersebut adalah untuk memahami pelaksanaan program humas dalam sosialisasi aplikasi M-Paspor kepada masyarakat, serta	Landasan teori dari jurnal tersebut mencakup penggunaan teori Cutlip & Center (1990) yang menjelaskan tentang proses hubungan masyarakat, yang	Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Pengumpulan data	Hasil penelitian dari jurnal tersebut menunjukkan bahwa proses sosialisasi aplikasi M-Paspor melibatkan analisis situasi, pembuatan surat edaran, dan

		untuk mengevaluasi efektivitas sosialisasi dan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kota Cirebon. Jurnal ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses sosialisasi dan penggunaan aplikasi M-Paspor, serta upaya peningkatan pelayanan publik keimigrasian.	terdiri dari empat tahap: Fact Finding (Penemuan Fakta), Planning (Perencanaan), Communications (Komunikasi), dan Evaluation (Evaluasi). Proses ini bersifat dinamis dan setiap unsur yang ada berkesinambungan dalam pelaksanaan kegiatan humas	dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan objek penelitian menggunakan teknik Purposive Sampling, dan analisis sosialisasi Aplikasi M-Paspor mencakup pengumpulan data, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi	berbagai layanan seperti Eazy Passport dan Imigrasi Masuk Desa. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, spanduk, brosur, dan kegiatan langsung di masyarakat. Terdapat juga layanan call center untuk memberikan informasi lebih lanjut kepada masyarakat. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, masalah teknis pada aplikasi, dan jaringan yang tidak stabil. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas sosialisasi dan pelayanan, serta upaya peningkatan pelayanan publik dilakukan melalui inovasi dan program sosialisasi untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang tepat dan layanan yang memuaskan.
7	Jesica Destalies Primasari Pamadi, Dian Suluh Kusuma Dewi, Ekapti Wahjuni, 2022	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan e-government di	Landasan dasar teori yang dipakai dalam jurnal ini menggunakan teori <i>e-Government</i> yang dikaitkan dengan nilai <i>Public Services</i>	Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor masih terdapat

		Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo dilihat dari pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor		menggunakan paradigma dari alur penelitian dari umum ke khusus, dengan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan secara langsung di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal, media sosial, atau referensi lainnya	banyak komplain dari para pengguna layanan. Hal ini menyebabkan pengguna merasa kecewa dan rugi karena terjadinya error pada aplikasi dan website, kurang cepatnya notifikasi kode verifikasi akun, tidak terdapatnya cara pembayaran, tidak bisa memilih lokasi untuk kejelasan permohonan paspor, proses buka map pada aplikasi termasuk loadingnya lama, serta tidak dapat memilih kebutuhan paspor antara paspor rusak atau expired
8	Handrisal, Nazrisal, Mumhannad Hafiz. 2021	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis keberhasilan inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi APAPO pada kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang	Landasan teori dalam jurnal tersebut mencakup pemahaman tentang inovasi sebagai transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru. Inovasi juga diartikan sebagai eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru, serta mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis, dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses, dan jasa baru. Selain itu, inovasi dalam konteks pelayanan publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih,	Metode penelitian dalam jurnal tersebut adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait dengan antrean permohonan paspor secara online. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif menggunakan teori keberhasilan inovasi menurut Rogers	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang sudah cukup berhasil. Namun, dari empat faktor keberhasilan inovasi yang digunakan, terdapat dua indikator yang belum maksimal, yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen. Karakteristik inovasi telah tercapai dengan baik, yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan

			meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pendekatan, metodologi, atau alat baru		masyarakat dan jumlah pengunduh aplikasi yang mencapai lebih dari 1 juta di Playstore
9	Dellysa Aulia Rachman ¹ , Farida Nurfalih ² , Iskandar Zulkarnaen. 2023	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis fenomena pembatalan permohonan paspor dalam implementasi kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak, dengan fokus pada pengumpulan data melalui wawancara informan dari Kantor Imigrasi dan pengguna layanan	Landasan teori dalam penelitian ini menggunakan teori kebijakan publik sebagai dasar analisis. Kebijakan publik dipahami sebagai tindakan yang dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah yang memiliki implikasi terhadap pencapaian tujuan tertentu dari implementasi kebijakan tersebut	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang dipadukan dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena pembatalan permohonan paspor dalam implementasi kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak, dengan pengumpulan data melalui wawancara informan dari Kantor Imigrasi dan pengguna layanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan M-Paspor memerlukan penguatan sosialisasi dan penambahan informasi mengenai detail persyaratan permohonan yang perlu dilengkapi oleh pemohon, serta fitur pemberitahuan yang lebih intensif untuk meminimalkan kesalahan pengajuan permohonan paspor oleh pemohon paspor
10	Wahyudiantoro, M., Edwinarta, C. D., & Syarif, R. (2022).	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan informasi tentang berbagai kondisi lapang yang bersifat tanggapan dan pandangan terhadap pelaksanaan program humas di Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam sosialisasi aplikasi M-Paspor kepada masyarakat	Landasan teori dalam penelitian ini menggunakan teori Cutlip & Center (1990) yang mencakup kegiatan sosialisasi seperti memberi informasi dan edukasi kepada masyarakat terkait tata cara menggunakan Aplikasi M-Paspor. Proses hubungan masyarakat yang diacu terdiri dari empat tahap: Fact Finding (Penemuan Fakta), Planning (Perencanaan), Communications	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengambilan informan menggunakan Purposive Sampling, dan keabsahan data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kehumasan dalam mensosialisasikan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Cirebon telah tercapai dengan baik. Layanan terbaru melalui sistem aplikasi pendaftaran antrean paspor online dengan Aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan kepada masyarakat, seperti langsung mendapatkan

			(Komunikasi), dan Evaluation (Evaluasi)	menggunakan triangulasi	nomor antrean, bisa menjadwal ulang.
--	--	--	--	----------------------------	---

Pada bagian penelitian di atas menjelaskan tabel dari berbagai macam fokus dan lokus yang berbeda-beda. Persamaan penelitian dengan penelitian di atas yaitu meliputi Efektivitas Aplikasi M-Paspor yang digunakan sebagai referensi dalam topik penelitian ini. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokus dan substansi yang diteliti. Lokus penelitian ini adalah pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, substansi yang diteliti adalah Efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat dengan cara mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas layanan.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano sebagaimana dikutip oleh Harbani Pasolong (2010:7), administrasi publik merupakan sebuah proses di mana sumber daya manusia sektor publik diorganisasi dan dikoordinasi untuk merumuskan, menjalankan, dan mengelola berbagai keputusan dalam kebijakan publik. Dalam pandangan yang sama, Chandler dan Plano yang dikutip dalam karya Keban (2008:4) menyatakan bahwa administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta personel publik dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Sementara itu, Keban menambahkan bahwa administrasi publik menunjukkan peran pemerintah sebagai satu-satunya aktor dominan atau sebagai pengatur yang proaktif dan memiliki inisiatif untuk mengambil kebijakan atau langkah-langkah tertentu yang dianggap penting bagi masyarakat. Hal ini didasari oleh anggapan bahwa masyarakat bersifat pasif, kurang kapabel, dan harus menerima segala keputusan yang dibuat oleh pemerintah (Keban, 2008:4).

Secara umum, administrasi publik merupakan proses yang terkait erat dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, penggunaan keterampilan manajerial, dan penerapan berbagai teknik dalam mengarahkan dan mengelola usaha bersama sejumlah individu. Oleh karena itu, administrasi publik dapat dipahami baik sebagai suatu cabang ilmu maupun sebagai pola tindakan yang dijalankan oleh lembaga-lembaga pemerintahan, baik eksekutif, legislatif, maupun yudikatif, dalam mengatur kehidupan bernegara. Hal ini mencakup proses manajemen dan kebijakan publik melalui berbagai tahap, mulai dari

perumusan kebijakan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Keseluruhan proses tersebut dilakukan melalui kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, baik dari sektor publik maupun swasta, demi menjamin pelayanan publik yang berkualitas dan menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat.

Ilmu administrasi publik terus mengalami perkembangan, termasuk perubahan dalam orientasi dan titik fokusnya. Hal ini tercermin dari pergeseran paradigma yang terjadi seiring waktu. Administrasi publik memberikan dasar untuk memahami bagaimana struktur dan fungsi organisasi pemerintahan berjalan, dengan titik tekan pada aspek efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Berbagai teori, baik klasik maupun modern, membantu dalam menganalisis operasionalisasi birokrasi dan pengambilan keputusan dalam pengelolaan sumber daya publik. Namun, perubahan sosial dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat menuntut pendekatan yang lebih adaptif dan responsif.

Paradigma administrasi publik yang lebih mutakhir seperti *New Public Management* dan *Good Governance* memperlihatkan pergeseran dari pendekatan yang konvensional ke arah yang lebih partisipatif dan inovatif. Paradigma ini menitikberatkan pada pentingnya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat, transparansi dalam pengambilan keputusan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, transisi dari teori ke paradigma mencerminkan perkembangan cara pandang dalam memahami dan menerapkan administrasi publik, yang kini lebih berfokus pada penciptaan nilai dan kesejahteraan masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan cabang ilmu sosial yang mempelajari bagaimana kebijakan publik dirumuskan dan diimplementasikan oleh lembaga-lembaga pemerintahan dalam kerangka pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan paradigma dalam administrasi publik menunjukkan adanya pergeseran orientasi dan pendekatan dari waktu ke waktu. Menurut Henry (2010), paradigma merupakan cara pandang atau kerangka berpikir yang digunakan untuk memahami dan menganalisis suatu realitas atau fenomena sosial dalam suatu disiplin ilmu. Secara historis, terdapat enam paradigma utama dalam administrasi publik:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900–1926) Paradigma ini menekankan pemisahan yang tegas antara politik dan administrasi. Politik bertanggung jawab atas perumusan kebijakan, sementara administrasi bertugas melaksanakan kebijakan secara netral dan efisien (Goodnow, 1900).
2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927–1937) Fokus paradigma ini adalah pada efisiensi organisasi dan prinsip-prinsip manajerial seperti POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) yang dikembangkan oleh Luther Gulick dan Lyndall Urwick.
3. Paradigma Administrasi sebagai Ilmu Politik (1950–1970) Pada masa ini, administrasi publik dilihat sebagai bagian dari ilmu politik. Herbert Simon mengkritik pendekatan normatif sebelumnya dan menekankan pentingnya pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan birokrasi.
4. Paradigma Administrasi sebagai Ilmu Administrasi (1956–1970) Administrasi publik mulai mengembangkan pendekatannya sendiri, terutama dalam bidang perilaku organisasi dan penerapan metode kuantitatif, serta pengaruh dari disiplin ilmu seperti psikologi sosial dan ekonomi.
5. Paradigma Administrasi sebagai Administrasi Publik (1970–sekarang) Paradigma ini memperjelas fokus dan lokus administrasi publik sebagai ilmu yang independen dengan penekanan pada kepentingan publik, teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik.
6. Paradigma *Governance* (1990–sekarang) Paradigma ini mencerminkan pergeseran dari *government* (pemerintahan terpusat) menuju (tata kelola kolaboratif). *Governance* menekankan pada sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam proses pengambilan keputusan yang partisipatif, transparan, dan akuntabel (Kooiman, 2003). Paradigma-paradigma ini menjadi landasan dalam memahami dinamika administrasi publik, khususnya dalam hal implementasi dan evaluasi kebijakan publik di era modern.

1.6.4 Efektivitas

Secara umum, efektif merupakan kata dasar dari kata efektivitas, yang berarti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hubungan antara harapan dengan pencapaian sesungguhnya selalu terkait dengan efektivitas. Selain pengertian

tersebut, efektivitas juga mengandung arti keefektifan (*effectiveness*) yang berarti pengaruh atau efek sebuah keberhasilan.

Efektivitas menunjukkan sebuah kesuksesan ataupun kegagalan pencapaian tujuan. Ukuran efektivitas merupakan refleksi output. Efektivitas adalah interaksi antara output dan tujuan, di mana efektivitas diukur berdasarkan seberapa tinggi tingkat output, kebijakan, dan prosedur yang ada dalam organisasi mencapai tujuan. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Jika sebuah organisasi telah mencapai tujuan tersebut, organisasi tersebut berjalan secara efektif. Dari beberapa pengertian efektivitas di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai sebuah target atau tujuan organisasi.

1.6.5 Efektivitas Sistem Informasi

Efektivitas sistem informasi merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi inovasi teknologi di sektor pelayanan publik. Menurut Robbins (dalam Tika, 2008:129), efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas sistem informasi sangat penting untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi adalah DeLone & McLean IS *Success Model*. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992, kemudian diperbarui pada tahun 2003. Model ini menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat dianalisis melalui enam dimensi utama, yaitu:

A. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi utama dalam model DeLone dan McLean yang digunakan untuk mengukur performa teknis sebuah sistem informasi secara keseluruhan. Dimensi ini berfokus pada sejauh mana sistem informasi mampu berfungsi dengan baik, stabil, dan memberikan kemudahan bagi penggunaannya dalam mengakses serta memanfaatkan layanan yang tersedia.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas sistem adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Sistem dinilai berkualitas apabila mudah dipelajari dan dioperasikan oleh pengguna, sehingga membantu pengguna menyelesaikan tugasnya secara lebih efektif dibandingkan cara manual.

2. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Sistem yang berkualitas harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa nyaman dan terpenuhi kebutuhannya dalam berbagai kondisi.

3. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem harus mampu beroperasi secara stabil dan minim gangguan, sehingga pengguna dapat mengandalkan sistem tersebut kapan saja tanpa khawatir mengalami kendala teknis yang menghambat.

4. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Sistem yang berkualitas harus mampu merespons dengan cepat ketika diakses oleh pengguna, karena kecepatan akses yang memadai berkontribusi langsung terhadap kepuasan dan kenyamanan pengguna.

5. Keamanan Sistem (*Security*)

Sistem harus mampu melindungi dan menjaga kerahasiaan data pengguna dari akses pihak yang tidak berwenang, sehingga potensi penyalahgunaan data dapat diminimalkan.

B. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

DeLone dan McLean (1992 & 2003)

DeLone dan McLean (1992 & 2003) mendefinisikan kualitas informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari output sebuah sistem informasi. Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem mampu memenuhi seperti:

1. Akurasi (*Accuracy*)

Informasi yang disajikan dalam sistem harus benar, tepat, dan bebas dari kesalahan sehingga dapat dipercaya oleh pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan.

2. Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi yang tersedia harus mencakup seluruh data yang dibutuhkan oleh pengguna secara menyeluruh dan tidak setengah-setengah, sehingga tidak menimbulkan kebingungan dalam proses penggunaannya.

3. Relevansi (*Relevance*)

Informasi yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan dan konteks pengguna, sehingga informasi tersebut benar-benar bermanfaat dan tidak menyesatkan pengguna.

4. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Informasi harus selalu diperbarui secara tepat waktu dan tersedia ketika dibutuhkan oleh pengguna, sehingga tidak terjadi kesalahan akibat penggunaan informasi yang sudah tidak relevan atau kedaluwarsa.

5. Konsistensi (*Consistency*)

Informasi yang disajikan dalam sistem harus selaras dan tidak bertentangan antara satu bagian dengan bagian lainnya, termasuk kesesuaian antara informasi dalam sistem dengan pelaksanaan di lapangan.

6. Format Penyajian (*Format*)

Informasi harus disajikan dalam format yang jelas, mudah dipahami, dan terstruktur dengan baik sehingga pengguna dapat dengan mudah membaca dan memahami informasi yang tersedia.

C. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

DeLone dan McLean (2003)

DeLone dan McLean menambahkan dimensi kualitas layanan dalam pembaruan modelnya pada tahun 2003. Kualitas layanan didefinisikan sebagai dukungan keseluruhan yang diberikan oleh pengelola sistem kepada pengguna dalam membantu memanfaatkan dari:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, infrastruktur teknologi, serta sarana prasarana pendukung yang memadai dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan petugas maupun sistem dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons keluhan, pertanyaan, maupun kendala teknis yang dialami oleh pengguna selama memanfaatkan layanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pengguna, termasuk jaminan keamanan data pribadi yang diunggah ke dalam sistem.

5. Empati (*Empathy*)

Perhatian dan kepedulian petugas secara personal kepada pengguna, termasuk kesediaan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem maupun memahami prosedur pelayanan.

Model DeLone & McLean IS Success Model dianggap komprehensif dan relevan untuk menilai efektivitas aplikasi pelayanan publik seperti M-Paspor, karena mencakup aspek teknis, pengalaman pengguna, hingga dampak nyata terhadap organisasi dan masyarakat. Dengan menggunakan model ini, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi sistem informasi, serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan di masa mendatang.

D. Penggunaan (*Use*)

DeLone dan McLean (1992 & 2003) mendefinisikan penggunaan sebagai intensitas dan cara pengguna memanfaatkan suatu sistem informasi, baik dari sisi frekuensi, kemandirian, maupun tujuan penggunaannya. Dimensi ini penting karena

efektivitas suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknisnya, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh penggunanya secara mandiri dan berkelanjutan.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi penggunaan adalah sebagai berikut:

1. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*). Sistem dinilai efektif digunakan apabila pemohon memanfaatkannya secara berulang, baik untuk pembuatan paspor baru maupun perpanjangan, tanpa harus beralih ke cara manual.
2. Kemandirian Penggunaan (*Independence of Use*). Sistem yang efektif memungkinkan pengguna mengoperasikannya sendiri dari awal hingga akhir proses pendaftaran, tanpa bergantung sepenuhnya pada bantuan petugas atau pihak lain.
3. Kesiapan Pengguna (*User Readiness*). Tingkat literasi digital dan kesiapan pengguna memengaruhi sejauh mana sistem dapat dimanfaatkan secara optimal, terutama pada kelompok masyarakat dengan latar belakang teknologi yang beragam.
4. Ketergantungan pada Bantuan Pihak Lain (*Reliance on Assistance*). Sistem yang belum sepenuhnya efektif dari sisi penggunaan biasanya ditandai dengan masih banyaknya pengguna yang memerlukan pendampingan petugas atau keluarga untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

E. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

DeLone dan McLean (1992 & 2003) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai respons dan penilaian menyeluruh pengguna terhadap pengalamannya memanfaatkan sistem informasi. Berbeda dengan kualitas layanan yang menitikberatkan pada dukungan petugas, kepuasan pengguna berfokus pada penilaian subjektif pengguna terhadap keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap Kemudahan. Penilaian pengguna terhadap kemudahan aplikasi secara keseluruhan, sejak pendaftaran hingga verifikasi.

2. Kepuasan terhadap Informasi. Penilaian pengguna terhadap kejelasan dan kelengkapan informasi yang diterima melalui aplikasi.
3. Kepuasan terhadap Kecepatan. Penilaian pengguna terhadap kecepatan proses, baik pada aplikasi maupun pelayanan di loket.
4. Kepuasan terhadap Petugas. Penilaian pengguna terhadap sikap dan bantuan petugas selama proses pelayanan berlangsung.
5. Kepuasan terhadap Hasil Layanan. Penilaian pengguna terhadap kesesuaian hasil akhir layanan dengan harapan mereka.
6. Kepuasan terhadap Keamanan. Penilaian pengguna terhadap rasa aman dalam menyerahkan data pribadi melalui aplikasi.

E. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

DeLone dan McLean (1992 & 2003) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai respons dan penilaian menyeluruh pengguna terhadap pengalamannya memanfaatkan sistem informasi. Berbeda dengan kualitas layanan yang menitikberatkan pada dukungan petugas, kepuasan pengguna berfokus pada penilaian subjektif pengguna terhadap keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap Kemudahan. Penilaian pengguna terhadap kemudahan aplikasi secara keseluruhan, sejak pendaftaran hingga verifikasi.
2. Kepuasan terhadap Informasi. Penilaian pengguna terhadap kejelasan dan kelengkapan informasi yang diterima melalui aplikasi.
3. Kepuasan terhadap Kecepatan. Penilaian pengguna terhadap kecepatan proses, baik pada aplikasi maupun pelayanan di loket.
4. Kepuasan terhadap Petugas. Penilaian pengguna terhadap sikap dan bantuan petugas selama proses pelayanan berlangsung.

5. Kepuasan terhadap Hasil Layanan. Penilaian pengguna terhadap kesesuaian hasil akhir layanan dengan harapan mereka.
6. Kepuasan terhadap Keamanan. Penilaian pengguna terhadap rasa aman dalam menyerahkan data pribadi melalui aplikasi.

F. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan manfaat bersih sebagai sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, maupun organisasi, dengan mempertimbangkan baik dampak positif maupun dampak negatif yang muncul akibat penerapan sistem tersebut. Dimensi ini bersifat menyeluruh karena merangkum hasil akhir dari interaksi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi manfaat bersih adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi Waktu dan Proses. Sejauh mana sistem berhasil memangkas waktu pelayanan dan mengurangi antrean fisik dibanding metode manual sebelumnya.
2. Ketercapaian Tujuan Kebijakan. Sejauh mana penerapan sistem berhasil memenuhi target dan tujuan awal yang ditetapkan oleh organisasi penyelenggara.
3. Kesesuaian Prosedur di Lapangan. Sejauh mana manfaat yang dirasakan pengguna didukung oleh keselarasan antara prosedur pada aplikasi dan praktik pelayanan di loket.
4. Dampak Tidak Diinginkan (*Unintended Negative Impact*). Konsekuensi negatif atau beban baru yang muncul akibat penerapan sistem, seperti kesenjangan digital pada kelompok tertentu, kendala teknis yang berulang, atau beban dokumen tambahan, yang mengurangi manfaat bersih yang seharusnya dirasakan pengguna.

1.6.6 Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi

Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada

masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

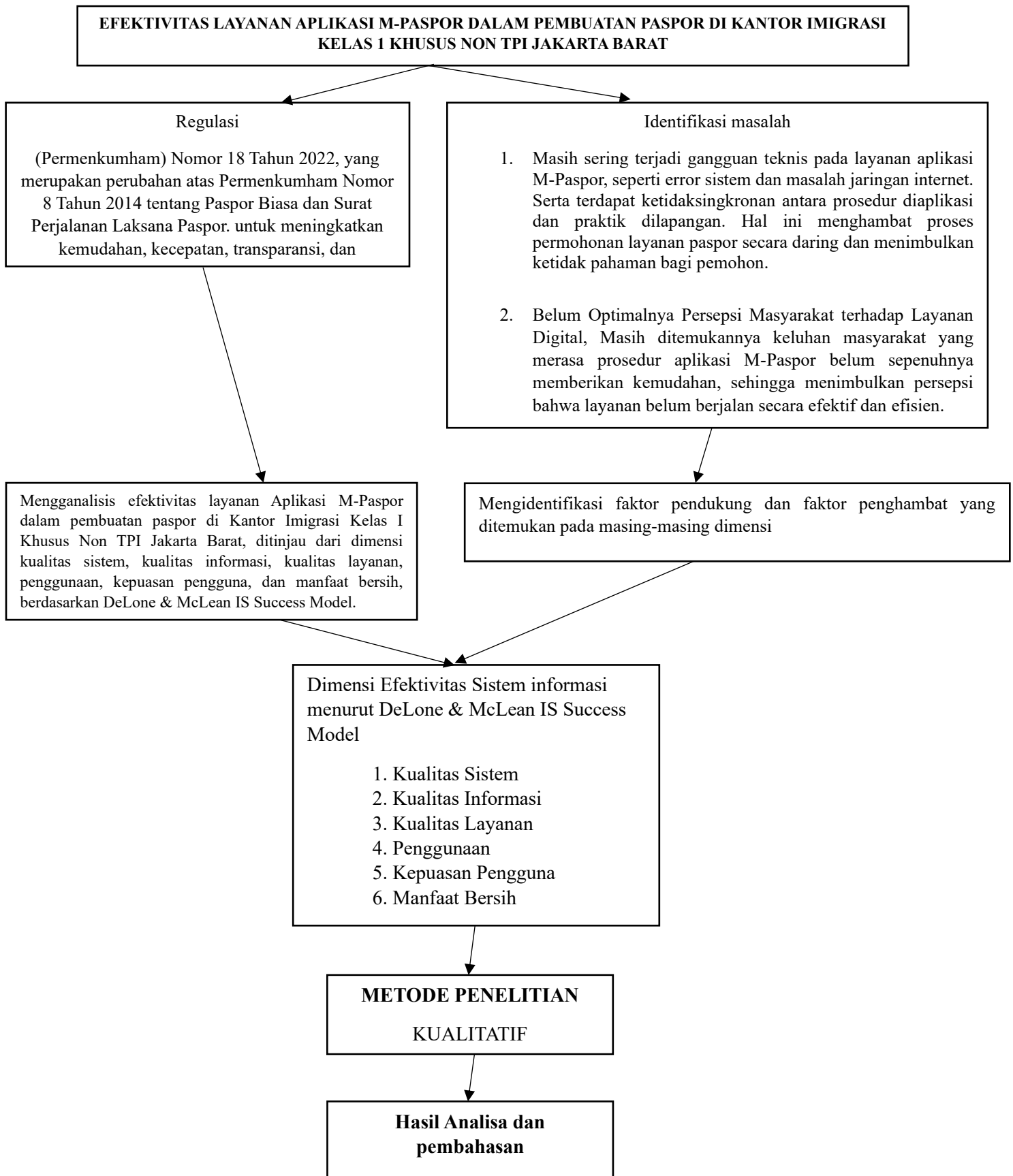
1.6.7 E-Government

Menurut Bank Dunia (dalam Elina dan Bangsawan, 2017: 12), E-Government dapat dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan, termasuk penggunaan jaringan area luas (Wide Area Networks/WAN), internet, dan komputasi bergerak, guna membangun serta memperkuat hubungan antara pemerintah 51 dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antarinstansi pemerintah. Sementara itu, Rianto (dalam Lestari dan Fajri, 2022: 12) menjelaskan bahwa E-Government merupakan penyelenggaraan fungsi pemerintahan dan tata kelola administrasi melalui pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan E-Government memberikan berbagai manfaat bagi suatu negara, sebagaimana dikemukakan oleh Al Gore dan Tony Blair, antara lain:

- a) Meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan bagi seluruh pemangku kepentingan, baik masyarakat, pelaku usaha, maupun sektor industri, khususnya dalam aspek efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b) Memperkuat prinsip keterbukaan, pengawasan, dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pemerintahan sebagai upaya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- c) Menekan secara signifikan biaya administrasi, komunikasi, dan interaksi yang harus dikeluarkan oleh pemerintah maupun para pemangku kepentingan dalam aktivitas sehari-hari.

- d) Mewujudkan tatanan sosial baru yang lebih adaptif dan responsif dalam menghadapi berbagai permasalahan secara cepat dan tepat, selaras dengan dinamika global dan perkembangan tren yang terus berubah

1.7 Kerangka Penelitian



1.8 Operasional Konsep

Beberapa kriteria pada penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana suatu konsep abstrak (“efektivitas layanan aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat”) diukur dan diaplikasikan dalam penelitian, sehingga dapat diamati, diidentifikasi, dan diukur secara nyata di lapangan. Fenomena yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 1.3 Operasional Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
Efektivitas sistem informasi adalah Efektivitas sistem informasi merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi inovasi teknologi di sektor pelayanan publik, dalam layanan Aplikasi M-Paspor	Kualitas Sistem Mengukur keandalan dan performa teknis aplikasi M-Paspor, seperti fleksibilitas, kemudahan penggunaan, kecepatan proses, keandalan sistem, serta keamanan data pengguna. Sistem yang berkualitas tinggi memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tanpa hambatan teknis yang berarti.	1. Kemudahan penggunaan 2. Fleksibilitas 3. Keandalan sistem 4. Kecepatan sistem 5. Keamanan akses
	Kualitas Informasi kualitas informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari	1. Akurasi 2. Kelengkapan 3. Relevansi 4. Ketepatan waktu

	output sebuah sistem informasi. Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu.	5. Konsistensi 6. Format penyajian
	Kualitas layanan dimensi kualitas layanan dalam pembaruan modelnya pada tahun 2003. Kualitas layanan didefinisikan sebagai dukungan keseluruhan yang diberikan oleh pengelola sistem kepada pengguna dalam membantu mereka memanfaatkan sistem informasi secara optimal, mencakup responsivitas, jaminan, dan empati	1. Bukti fisik 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati

	petugas dalam melayani pengguna.	
	Penggunaan (Use) penggunaan sebagai intensitas dan cara pengguna memanfaatkan suatu sistem informasi, baik dari sisi frekuensi, kemandirian, maupun tujuan penggunaannya. Dimensi ini penting karena efektivitas suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknisnya, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh penggunanya secara mandiri dan berkelanjutan	1.Kemandirian penggunaan 2.Kesiapan pengguna
	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) kepuasan pengguna sebagai respons dan penilaian menyeluruh pengguna terhadap	1. Kepuasan terhadap kemudahan 2. informasi 3. kecepatan 4. petugas 5. hasil layanan 6. keamanan

	pengalamannya memanfaatkan sistem informasi. Berbeda dengan kualitas layanan yang menitikberatkan pada dukungan petugas, kepuasan pengguna berfokus pada penilaian subjektif pengguna terhadap keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi.	
	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>) manfaat bersih sebagai sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, maupun organisasi, dengan mempertimbangkan baik dampak positif	1. Efisiensi waktu dan proses 2. Ketercapaian tujuan kebijakan 3. Kesesuaian prosedur di lapangan 4. Dampak tidak diinginkan

	maupun dampak negatif yang muncul akibat penerapan sistem tersebut	

1.9 Argumen penelitian

Pada masa digital sekarang ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor kunci dalam mendorong perubahan pada sektor pemerintahan, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu wujud pembaruan yang berkembang adalah penggunaan E-Government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (Ramadhani et al., 2024). Salah satu bentuk implementasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah penerapan sistem informasi kerja secara digital, seperti aplikasi M-Paspor yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Aplikasi ini menjadi bagian dari upaya transformasi digital untuk mempermudah dalam pembuatan paspor.

Namun demikian, efektivitas layanan Aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor masih memiliki berbagai permasalahan. Meskipun dengan adanya aplikasi M-Paspor ini sebagai inovasi terdapat berbagai kendala teknis error sistem, ketidaksesuaian informasi, dan keluhan Masyarakat melalui ulasan *Google Maps*. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menjawab pertanyaan utama: "*Bagaimana efektivitas layanan Aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat dan apa saja faktor pendukung dan penghambatnya?*" Peneliti berusaha menganalisis secara menyeluruh efektivitas layanan aplikasi M-Paspor dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Selain itu memberikan masukan strategis yang dapat dijadikan dasar pengembangan layanan Aplikasi M-Paspor di masa depan.

A. Konsep Efektivitas

Menurut DeLone dan McLean (1992), kesuksesan sistem informasi dapat diukur melalui enam komponen yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual individu (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*). Implementasi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi dapat ditinjau dari karakteristik kualitatif sistem informasi tersebut. Karakter kualitatif yang dimaksud yaitu kualitas output sistem yang berupa informasi yang dihasilkan, manfaat penggunaan dari output yang dihasilkan, respons pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan, pengaruh sistem informasi terhadap niat pengguna, dan dampak pada kinerja organisasi.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Jenis Penelitian

Untuk mendalami permasalahan dalam suatu penelitian tanpa menggunakan pengukuran standar sendiri, penelitian ini menerapkan metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih karena mampu mengumpulkan informasi yang aktual dan relevan dengan topik penelitian. Pendekatan ini diperlukan guna melakukan observasi dan memperoleh pemahaman mendalam melalui wawancara, sehingga dapat menggambarkan situasi serta permasalahan yang akan diteliti secara lebih komprehensif.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 399) lokus penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain. Sesuai dengan judul penelitian, lokus penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat

Harbani Pasolong (2014) Dalam konteks pelayanan publik, fokus penelitian sering diarahkan pada kualitas pelayanan yang meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif, seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, serta keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat. Fokus penelitian ini adalah

melihat bagaimana kinerja teknis aplikasi M-Paspor yang dirasakan oleh masyarakat dan petugas di lapangan dengan mengukur Dimensi Efektivitas Sistem Aplikasi dari aspek yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat.

1.10.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian adalah “pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek penelitian dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dapat menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti”. Pemilihan informan yang tepat untuk memberikan informasi yang lebih mendalam, tidak hanya dari jumlah informan dan dapat menentukan hasil penelitian dalam penelitian kualitatif. Teknik ini biasanya dapat dilakukan dengan memperhatikan informan yang dapat menyediakan data primer dan sekunder serta dapat memberikan jawab yang tepat terhadap pertanyaan pada penelitian. Adapun informan yang dipilih untuk melakukan penelitian ini, yaitu diantaranya:

1. Masyarakat pengguna layanan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.
2. Karyawan Imigrasi kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Barat.

1.10.4 Jenis Data

Pernyataan mengenai masalah yang diteliti dapat digunakan sebagai data dalam penelitian ini, yang mencakup gambar, kata-kata dan data yang berbentuk teks. Dalam penelitian kualitatif, hasil yang dapat menjelaskan diharapkan diperoleh melalui karakteristik deskriptif, seperti dokumentasi atau arsip pribadi, foto, catatan lapangan, dan wawancara atau transkrip wawancara sehingga dapat menjawab Efektivitas layanan aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat

1.10.5 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang dapat digunakan penelitian ini.

- A. Data Primer yaitu sumber data yang digunakan dengan cara langsung membawakan informasi tanpa melalui perantara (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini

pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan informan dan observasi langsung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

- B. Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari karya ilmiah, buku, media daring, dokumen, pengaduan dari situs web <https://kanimjakbar.kemenkumham.go.id/> dan ulasan google.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dengan metode kualitatif menggunakan banyak metode untuk mengumpulkan data, maka dari itu terdapat beberapa pendekatan-pendekatan yang diterapkan dalam penelitian “Efektivitas layanan aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat”

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019), wawancara adalah semacam pertemuan di mana dua orang berbicara dengan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dan meningkatkan pemahaman mereka tentang suatu subjek. Sedangkan menurut Fontona dan Fery (dalam Haryoko, Bahatlar dan Arwandi, 2020), “terdapat beberapa model wawancara dalam penelitian kualitatif, tiga jenis wawancara yang sedang dibahas yaitu tidak terstruktur, semu terstruktur dan terstruktur”. Penelitian ini, menggunakan teknik wawancara terstruktur. Dengan menggunakan model ini peneliti telah menyiapkan berbagai pertanyaan untuk mempermudah pengumpulan data sekaligus mengantisipasi informan yang kurang siap saat menjawab pertanyaan.

2. Observasi

Observasi adalah cara yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal. Sugiyono (2018:229) menyatakan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data unik. Observasi tidak terbatas pada orang; tetapi termasuk objek alam lainnya. Melalui observasi, penelitian ini dapat mengamati Efektivitas layanan aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

3. Dokumentasi

Penelitian ini didokumentasikan dengan mengumpulkan informasi dari dokumen aktual tentang subjek penelitian serta foto dari wawancara dengan informan.

1.10.7 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang dalam hal ini ialah penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai proses sistematis untuk mengorganisir dan menafsirkan data non-numerik, seperti teks, wawancara, observasi, dan dokumen. Menurut Miles dan Huberman (1994), analisis data kualitatif melibatkan tiga aktivitas utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teknik ini digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dan menghasilkan temuan yang bermakna.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah tindakan memilih, menyempitkan, dan mengubah data asli yang diperoleh dari pengamatan yang dituliskan. Ketika melakukan penelitian kualitatif, pekerjaan ini terus-menerus dilakukan. Tahap reduksi digunakan oleh para peneliti untuk meninjau dan membedakan antara data yang harus dimasukkan dan yang tidak. Proses ini dilakukan dengan meninjau informasi dari laporan lapangan, pengamatan, dan transkrip wawancara mengenai Efektivitas layanan aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

2. Penyajian Data

Proses penyajian data melibatkan pemaparan data secara sistematis yang didasarkan pada klasifikasi yang dilakukan pada tahap reduksi data. Ini memberikan konteks dan narasi yang diperlukan untuk membangun argumen.

3. Verifikasi Data

Langkah ini adalah pengecekan kembali data yang telah dikumpulkan selama penelitian untuk memastikan keabsahan dan/atau kompatibilitasnya. Untuk melakukan verifikasi, peneliti mendengarkan kembali hasil wawancara informan dan membandingkannya dengan laporan tertulis hasil wawancara.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan mencakup pengambilan kesimpulan yang lebih akurat yang didasarkan pada hasil data yang telah direduksi dan dipresentasikan. Verifikasi didasarkan pada reduksi data, sementara penyajian data memberikan solusi untuk masalah yang diteliti.

1.10.8 Kualitas Data

Penulis harus memilih metode yang tepat untuk memastikan bahwa data yang mereka peroleh valid dan akurat. Salah satu cara untuk memeriksa kredibilitas adalah triangulasi, yang dapat dilakukan dengan berbagai cara dan pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2019: 273). Triangulasi terdapat tiga aspek di antaranya:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dengan memverifikasi data dari berbagai sumber. Tidak seperti dalam penelitian kuantitatif, data ini diuraikan dan dikategorikan berdasarkan kesamaan, perbedaan, atau karakteristik khusus dari masing-masing sumber. Kemudian, proses member check digunakan dengan sumber yang terkait untuk menyetujui data.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data dari sumber yang sama melalui berbagai teknik pengumpulan data. Jika hasil dari teknik-teknik tersebut menunjukkan adanya perbedaan, penulis akan melakukan analisis dan diskusi lebih lanjut untuk menentukan data mana yang lebih valid. Perbedaan dalam hasil teknik pengumpulan data dapat terjadi karena adanya sudut pandang yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat memengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel. Dalam memastikan validitas dari penelitian ini, penulis menggunakan pengujian validitas dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk

memberikan data dengan menganalisis berbagai sumber data yang tidak hanya fokus kepada satu informan, tetapi juga dari wawancara dengan beberapa informan, observasi dan dokumentasi juga dapat memberikan gambaran yang lebih tepat dan mengurangi kebohongan dalam interpretasi data.