

## **MOBILE PASPOR SEBAGAI SALAH SATU STRATEGI REFORMASI BIROKRASI**

**Komang Adi Sastra Wijaya<sup>1)</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

Email: [sastra\\_wijaya@unud.ac.id](mailto:sastra_wijaya@unud.ac.id)<sup>1)</sup>

**Abstrak** - Reformasi birokrasi diselenggarakan untuk merubah tatanan pemerintah mengenai suatu sistem pemerintah yang mengarahkan menjadi lebih baik. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan aplikasi *M-Paspor* sebagai salah satu strategi reformasi birokrasi dan mengetahui mengenai aplikasi *M-Paspor* sebagai salah satu strategi reformasi birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskripsi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah baik dalam melakukan reformasi birokrasi terhadap pengajuan permohonan paspor dengan memanfaatkan aplikasi *M-Paspor*. Namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti aplikasi yang terdapat kendala sistem sehingga menghambat berjalannya pelayanan, SDM yang memerlukan pemahaman satu pemikiran dalam prosedur pelayanan, serta ditemukan penggunaan sistem penggandaan berkas persyaratan atau *fotocopy*.

**Kata Kunci:** Birokrasi, *Mobile Paspor*, Pelayanan, Reformasi

**Abstract** - Bureaucratic reform is carried out to change the government structure regarding a government system that leads to a better one. The aim of this research is to analyze the implementation of the *M-Passport* application as a bureaucratic reform strategy and find out about the *M-Passport* application as a bureaucratic reform strategy. The research method used is a qualitative research method using a description approach. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Data analysis uses analytical techniques in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the TPI Denpasar Class I Immigration Office has been good at carrying out bureaucratic reforms in submitting passport applications by utilizing the *M-Paspor* application. However, there are several things that need to be improved, such as applications that have system problems that hinder the running of services, human resources that require an understanding of one way of thinking in service procedures, and the use of a system for duplicating required files or photocopying.

**Keyword:** Bureaucracy, *Mobile Passport*, Service, Reform

### **PENDAHULUAN**

Prinsip reformasi birokrasi menciptakan kebaruan dan melakukan

transformasi menuju sistem penyelenggaraan yang lebih baik. Reformasi birokrasi berfokus untuk membenah sistem pemerintahan hingga

terwujudnya sistem pemerintahan yang bersifat *good governance*. Penerapan reformasi birokrasi di Indonesia dilakukan secara progresif dengan memperhatikan tata kelola pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Reformasi birokrasi Indonesia banyak melakukan reformasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk bisa menciptakan birokrasi yang lebih cepat dalam penyelesaian pelayanan. Salah satunya dalam reformasi birokrasi dengan menggunakan aplikasi. Penggunaan aplikasi menjadi alternatif dalam mengelola sistem pelayanan yang efektif dan efisien serta menjadi peran penting dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kehadiran reformasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi dipahami sebagai bentuk proses keberlanjutan dalam suatu perubahan menjadi lebih baik dan mewujudkan birokrasi pemerintah yang transparan, akuntabel, dan bersih (Akbar, Rulandari and Widaningsih 2021).

Aplikasi dalam penerapan sebagai alternatif untuk menciptakan reformasi birokrasi membutuhkan pengorganisasian sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk menunjang kredibilitas pemerintah. SDM yang ada pada instansi pelayanan harus dapat berkolaborasi dan beradaptasi dengan penggunaan teknologi untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang berdampak baik bagi sistem pemerintahan. Pada dasarnya, SDM menjadi tiang utama dalam menopang

program reformasi birokrasi. SDM memerlukan pengelolaan yang menjadi strategi dalam mewujudkan keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia. Tahap permulaan untuk pengelolaan SDM dilakukan dengan perencanaan SDM yang disesuaikan dengan sasaran. Perencanaan SDM adalah proses awal untuk bisa menciptakan program pengembangan yang berfokus pada pelatihan, penggunaan teknologi, promosi, dan penempatan posisi yang memerlukan tenaga ahli berpengalaman. Pengembangan SDM juga berpotensi untuk meningkatkan kinerja SDM dalam mencapai tujuan pemerintah mengenai jumlah SDM dengan kualitas kinerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi yang direncanakan (Faruqi 2019).

Pemerintah dengan sistem teknologi menjadi reformasi tepat guna untuk memajukan administrasi pemerintahan. Reformasi pada sistem administrasi pemerintahan menggunakan aplikasi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi pemerintah. Salah satu bentuk reformasi birokrasi yang diterapkan pemerintah adalah aplikasi *Mobile Paspur* atau *M-Paspur* untuk pelayanan pengajuan permohonan paspor. Aplikasi *M-Paspur* diciptakan oleh Direktorat Jendral Imigrasi Indonesia untuk membantu masyarakat Indonesia dalam pengajuan permohonan paspor. Penerapan dari aplikasi ini sudah diterapkan pada seluruh wilayah kantor imigrasi di Indonesia salah satunya

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Aplikasi *M-Paspor* memiliki beragam keunggulan dalam fitur-fitur yang disediakan seperti menggunggah berkas persyaratan, memilih kantor imigrasi yang diinginkan, mengatur jadwal kedatangan secara mandiri, dan pembayaran dilakukan secara *online*.

Aplikasi *M-Paspor* merupakan bentuk baru dari penerapan aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO). APAPO sebelumnya adalah aplikasi yang memberikan nomor antrian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar melakukan pelayanan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk mendaftarkan diri terlebih dahulu pada aplikasi *M-Paspor* agar dapat melanjutkan proses permohonan paspor. Penggunaan aplikasi *M-Paspor* ini bertujuan agar mempercepat pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Selain itu, penggunaan aplikasi *M-Paspor* ini bertujuan agar masyarakat bisa mempersiapkan berkas dan mengunggah berkas tersebut secara langsung di kediaman dan dapat memilih kantor imigrasi yang mempunyai jarak tempuh yang cepat serta mengurangi antrian panjang yang ada di Kantor imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Harapan kehadiran *M-Paspor* dapat menciptakan reformasi birokrasi yang transparan dan mudah diterapkan oleh masyarakat.

Penerapan aplikasi *M-Paspor* ini juga menimbulkan berbagai permasalahan dalam proses penerapannya untuk

refromasi birokrasi seperti kendala sistem pada aplikasi, hambatan dalam proses pelayanan pengajuan permohonan paspor, serta hambatan solusi dari petugas Kantor imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Penelitian mengenai aplikasi *M-Paspor* menjadi topik menarik untuk dilakukan dalam penelitian-penelitian. Namun, tidak ada yang mengkaji penerapan aplikasi *M-Paspor* sebagai strategi salah satu strategi pelaksanaan reformasi birokrasi. Hal ini tentu melahirkan sebuah kebaruan dengan menilai *M-Paspor* sebagai bentuk strategi reformasi birokrasi yang dilihat berdasarkan teori dari Zheitaml, Parasuraman, dan Bearry mengenai pemahaman *tangible*, *Assurance*, dan *Empathy*. Peneliti mencantumkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan aplikasi *M-Paspor* sebagai salah satu strategi reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan aplikasi *M-Paspor* sebagai salah satu strategi reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan aplikasi *M-Paspor* sebagai salah satu strategi reformasi birokrasi dan mengetahui mengenai aplikasi *M-Paspor* sebagai salah satu strategi reformasi birokrasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskripsi. Penggunaan pendekatan deskripsi untuk mengungkapkan fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil temuan yang ditemuakn peneliti. Dengan menggunakan pendekatan deskripsi ini, menciptakan kebaruaran berdasarkan dengan temuan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Perwujudan dalam mencapai refromasi birokrasi dengan menggunakan sistem tekonologi berupa aplikasi, kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar melakukan refromasi birokrasi dengan memperhatikan penyediaan fasilitas untuk menunjang proses berjalannya suatu birokrasi. Penggunaan aplikasi *M-Paspor* membutuhkan sarana-prasarana pendukung yang bertujuan untuk membantu proses pengajuan paspor dapat berjalan dengan baik. Masyarakat akan menilai bagaimana instansi dapat menyediakan kenyamanan kepada mereka sebagai publik yang berkunjung untuk menjadi pengguna birokrasi pemerintah. Pengajuan paspor tidak hanya berdasarkan melalui aplikasi *M-Paspor* saja, namun masyarakat perlu untuk datang ke kantor imigrasi untuk melakukan pengambilan foto, wawancara, serta pemindaian biometrik sidik jari.

Tentunya penggunaan fasilitas diperlukan agar dapat membantu proses pelayanan yang dilakukan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menyediakan fasilitas agar masyarakat mengetahui alur untuk melakukan pengajuan paspor. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menyediakan seperti papan penunjuk arah untuk membantu masyarakat menemukan lokasi-lokasi tempat pengajuan pelayanan yang diinginkan termasuk tempat untuk pengajuan permohonan paspor. Masyarakat juga disediakan loket pembayaran dan tempat pencetakan dan penggandaan berkas sehingga masyarakat tidak kesulitan mencari tempat untuk melakukan pencetakan dan penggandaan berkas. Proses pelayanan dengan aplikasi *M-Paspor* juga dibantu dengan penyediaan pengisian daya gawai masyarakat serta *wifi* untuk koneksi internet dalam mengajukan permohonan paspor. Secara keseluruhan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah menyediakan fasilitas penunjang untuk membantu masyarakat dalam pengajuan permohonan paspor.

Aplikasi *M-Paspor* ini merupakan inovasi yang diterbitkan Direktorat Jendral Imigrasi dan bisa diberlakukan pada seluruh kantor Imigrasi di Indonesia. Aplikasi *M-Paspor* diciptakan sebagai perwujudan dalam mengikuti perkembangan zaman yang sudah menggunakan teknologi. Selain itu, aplikasi *M-Paspor* juga diciptakan sebagai media untuk dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan pengajuan permohonan paspor. Aplikasi

*M-Paspor* sebagai aplikasi yang menjadi alat bantu pelayanan, mempunyai berbagai permasalahan dalam penerapannya. Aplikasi *M-Paspor* mengalami permasalahan pada proses memuat tampilan aplikasi yang memakan waktu yang cukup lama. Masyarakat tidak bisa melakukan proses pelayanan pengajuan permohonan paspor, bahkan aplikasi *M-Paspor* ini sudah menjadi proses wajib yang harus digunakan masyarakat karena pelayanan secara konvensional tidak lagi digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Aplikasi yang diciptakan seharusnya dapat mempermudah kegiatan yang dilakukan khususnya pada pelayanan publik. Namun, pada aplikasi *M-Paspor* mengalami kendala yang menyebabkan masyarakat sulit melakukan proses pelayanan.

Keterlibatan fasilitas juga diterapkan dengan peralatan bantu sebagai alat yang digunakan untuk membantu berjalannya proses pelayanan pengajuan permohonan paspor. Reformasi birokrasi yang diterapkan dengan memanfaatkan aplikasi dalam membantu pelayanan juga harus diimbangi dengan penggunaan alat bantu teknologi lainnya sebagai penunjang keberhasilan aplikasi dalam membantu pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menggunakan alat bantu komputer, kamera, dan alat pemindaian sidik jari sebagai penunjang dalam proses pelayanan paspor. Alat bantu seperti komputer, kamera, dan alat pemindaian sidik jari berjalan dengan

baik. Alat bantu tersebut selalu dilakukan pengecekan dan pemeliharaan agar bisa tetap digunakan untuk memberikan pelayanan.

Pembahasan mengenai fisik yang ditampilkan oleh pemerintah bidang pelayanan tidak hanya diperlihatkan melalui fasilitas sebagai penunjang, namun juga dilihat bagaimana kedisiplinan SDM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. SDM yang berkualitas tentunya memberikan dampak yang besar kepada sistem pelayanan yang ada di sebuah pemerintah bidang pelayanan. SDM akan menjadi pilar utama sebagai keberhasilan dari perubahan atau reformasi birokrasi dalam tatanan pemerintah. Tanggung jawab dan tugas serta fungsi yang dimiliki oleh setiap SDM yang ada pada pemerintah, mempunyai kapasitas masing-masing berdasarkan beban kerja ada. Selain itu, kualitas dari suatu SDM dilihat bagaimana SDM menunjukkan kedisiplinan dalam bekerja untuk bisa memberikan yang terbaik bagi pemerintahan maupun bagi masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar membuka pelayanan dimulai pada 07.30 WITA hingga jam 15.00 WITA. Tentunya petugas imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar diwajibkan untuk datang sebelum jam dibuka pelayanan. Hal ini untuk mencegah keterlambatan pelayanan yang diselenggarakan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan tepat waktu. Proses absensi dari petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar didukung dengan bantuan teknologi berupa

komputer dengan sistem sidik jari sehingga mengetahui jam kedatangan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Selain itu, dalam komputer tersebut juga diberikan sebuah bentuk *reward* berupa pemberitahuan pada komputer tentang petugas imigrasi yang mempunyai ketepatan waktu yang terbaik sehingga dapat menciptakan motivasi petugas.

Aplikasi *M-Paspor* sebagai aplikasi untuk melakukan reformasi birokrasi memberikan jaminan pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pemerintah pelayanan melaksanakan proses birokrasi memiliki rentan waktu penyelesaian hingga masyarakat mendapatkan sebuah produk pelayanan. Jaminan waktu memberikan kepastian kepada masyarakat terhadap waktu pelayanan sehingga masyarakat mengetahui informasi untuk mendapatkan produk pelayanan dari instansi tersebut. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memberikan jaminan waktu penyelesaian paspor oleh petugas saat pada sesi wawancara, pengambilan foto, dan pemindaian sidik jari penyelesaian dilakukan selama tiga hari kerja. Namun, masyarakat ketika datang untuk mengambil paspor petugas pada loket pengambilan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menginformasikan paspor diambil selama lima hari kerja. Hal ini menyebabkan kebingungan masyarakat dikarenakan informasi yang disampaikan berbeda antar petugas imigrasi. Tentunya petugas imigrasi seharusnya dapat menyampaikan informasi yang benar dan

sesuai dengan prosedur pelayanan. Namun, apabila penyampain informasi berbeda, tentu birokrasi pada bidang pelayanan yang ada terdapat permasalahan dan memerlukan sebuah pembinaan antar tatanan pemerintah sehingga pelayanan kepada publik dapat terlaksana dengan baik.

Jaminan pelayanan tidak hanya mengenai jaminan waktu yang diberikan, namun juga dari pemerintah dalam memberikan kepastian biaya pelayanan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam bidang pelayanan membutuhkan transparansi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk menunjang suatu pelayanan tidak terkecuali mengenai transparansi jaminan biaya pelayanan. Jaminan biaya dibebankan kepada masyarakat sebagai persyaratan yang harus terpenuhi untuk melakukan proses pelayanan tertentu salah satunya pelayanan pengajuan permohonan paspor. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan yang membebankan biaya pelayanan permohonan paspor berupa paspor Indonesia yang menjadi produk pelayanan instansi tersebut. Paspor yang dibebankan berjumlah dua paspor yaitu paspor biasa dan paspor elektronik yang mempunyai biaya yang berbeda-beda. Paspor biasa mempunyai biaya senilai Rp 350.000 untuk satu paspor, sedangkan paspor elektronik mempunyai biaya sebesar Rp 650.000 untuk satu paspor.

Informasi yang diberikan mengenai biaya paspor yang dibebankan

kepada masyarakat penting dilakukan agar masyarakat dapat mempersiapkan biaya tersebut saat mengajukan pelayanan paspor. Biaya yang dibebankan tersebut akan masuk pada keuangan negara. Namun, masyarakat banyak mengeluhkan mengenai proses pelayanan yang masih menggunakan sistem *fotocopy* atau penggandaan berkas persyaratan dengan warna hitam putih. Masyarakat mengeluhkan dikarenakan proses pelayanan sudah menggunakan aplikasi, tetapi tetap mengeluarkan biaya tambahan untuk penggandaan berkas persyaratan. Harapan dengan adanya penggunaan aplikasi *M-Paspor*, masyarakat tidak memerlukan berkas dalam bentuk *fotocopy*. Berkas dapat dilakukan dengan *scan* yang kemudian terhubung secara langsung dengan komputer kantor sehingga tidak memerlukan tambahan biaya *fotocopy* serta mengurangi limbah kertas.

Pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah berjalan dengan prinsip untuk bisa memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada masyarakat. Rasa empati diperlukan suatu pemerintahan pelayanan untuk saling memahami dan saling berbagi terhadap sesuatu yang dirasakan oleh individu lain. Empati memberikan kesan untuk saling mengerti antar satu sama lain dan bisa membantu sesama untuk mendapatkan hak yang sama. Empati perlu ditetapkan dalam pelayanan publik agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan pelayanan dari instansi pelayanan. Instansi memerlukan pergerakan untuk

menciptakan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk berkunjung dalam meminta bantuan pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memberikan bentuk empati dalam menciptakan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat dengan menyediakan kenyamanan bagi masyarakat-masyarakat seperti lanjut usia (lansia), disabilitas, ibu hamil, ibu menyusui, dan anak-anak-anak balita. Tidak hanya masyarakat yang mendapatkan prioritas saja, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar juga menyediakan fasilitas nyaman bagi masyarakat yang memerlukan tempat pengisian daya *handphone*. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar juga menyediakan *wifi* untuk koneksi internet sehingga masyarakat bisa mengajukan permohonan paspor melalui aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

Bentuk empati yang diberikan adalah dengan menyediakan fasilitas pendukung untuk masyarakat seperti kursi roda, *walking frame*, jalur landai kursi roda, ruang tunggu khusus, ruang menyusui, taman bermain anak-anak, alat bantu pendengaran, dan huruf *braile*. Fasilitas ini untuk membantu masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Rasa empati yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar tidak hanya berupa fasilitas, namun memberikan pelayanan prioritas bagi masyarakat lansia, disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak balita. Selain masyarakat tersebut, pendamping dari masyarakat yang

mendapatkan prioritas juga mendapat pelayanan prioritas apabila juga mengajukan permohonan paspor. Peraturan untuk pengajuan permohonan paspor adalah satu masyarakat yang mendapatkan prioritas maksimal memiliki satu pendamping yang akan mendapatkan layanan prioritas.

Bentuk empati yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar tidak berdasarkan dari instansi dalam memberikan kenyamanan, rasa empati juga diberikan melalui petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas dalam instansi adalah individu yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Petugas akan memberikan bantuan atau informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai pelayanan yang diajukan. Kenyamanan masyarakat ditentukan dari cara petugas memperlakukan masyarakat pada saat ingin mengajukan pelayanan. Petugas imigrasi memberikan pelayanan dengan menjunjung tinggi prinsip 3S yaitu senyum, salam, dan sapa kepada masyarakat khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Penerapan 3S membantu untuk memberikan kesan positif kepada masyarakat dan meningkatkan kepercayaan bagi masyarakat dalam mengajukan pelayanan keimigrasian khususnya pelayanan paspor dengan aplikasi *M-Paspor*.

Selain dengan menciptakan kenyamanan masyarakat melalui 3S,

petugas juga diarahkan untuk tetap mengontrol emosi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik tidak hanya memberikan informasi, melainkan juga menanggapi keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri. Petugas dalam menanggapi tentu harus mengontrol emosi agar proses menjelaskan dari keluhan masyarakat dapat tersampaikan dengan baik. Rasa empati juga diberikan dengan petugas imigrasi melayani dengan keramahan dan kesopanan sehingga masyarakat nyaman untuk mengajukan pelayanan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah melaksanakan reformasi birokrasi dengan memanfaatkan penggunaan teknologi berupa aplikasi yaitu aplikasi *M-Paspor*. Penyediaan sebagai bentuk reformasi birokrasi juga sudah dilakukan dengan baik seperti dengan menyediakan fasilitas penunjang kenyamanan masyarakat serta memiliki SDM yang mempunyai keramahan dan kesopanan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar serta petugas imigrasi juga memberikan rasa empati yang menyebabkan masyarakat merasa terlayani dengan baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan kepastian



layanan dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk dapat menciptakan reformasi birokrasi yang baik dalam pengajuan permohonan paspor. Penggunaan aplikasi *M-Paspor* sebagai strategi untuk melakukan reformasi birokrasi perlu ditingkatkan dikarenakan terdapat kendala-kendala dalam sistem aplikasi sehingga menghambat dalam proses pengajuan pelayanan paspor. Jaminan yang diberikan terdapat ketidaksesuaian informasi jaminan waktu pelayanan. Informasi mengenai pengambilan paspor dapat dilaksanakan tiga hari kerja berdasarkan informasi yang disampaikan oleh petugas imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang bertugas sebagai petugas wawancara, pengambilan foto, dan pemindaian biometrik sidik jari. Namun, petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar pada loket pengambilan paspor menginformasikan informasi yang berbeda yaitu paspor dapat diambil 5 hari kerja setelah mendapatkan persetujuan dari petugas wawancara, pengambilan foto, dan pemindaian sidik jari. Tentunya hal ini memberikan kebingungan bagi masyarakat yang melakukan pengambilan paspor dikarenakan informasi yang disampaikan berbeda. Jaminan biaya juga ditemukan terdapat penambahan biaya diluar dari pada biaya paspor. Berkas persyaratan masih menggunakan sistem penggandaan berkas atau *fotocopy* yang mana penggunaan teknologi seharusnya tidak menggunakan sistem penggandaan berkas. Berkas persyaratan dapat

dilakukan dengan *scan* melalui aplikasi *M-Paspor* serta melakukan *scan* berkas persyaratan pada komputer kantor sehingga dapat terhubung secara langsung serta sistem penggandaan berkas atau *fotocopy* menciptakan penumpukan limbah sampah kertas.

### Saran

Berdasarkan atas hasil pembahasan serta kesimpulan diatas, adapun sara yang diajukan oleh peneliti untuk menjadi pedoman pertimbangan untuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dalam menciptakan proses reformasi birokrasi yang baik, transparan, dan akuntabel yaitu a. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar melakukan diskusi atau *forum group discussion* antar seluruh petugas imigrasi yang membahas mengenai pelayanan dengan aplikasi *M-Paspor* sehingga mencegah ketidaksesuain informasi yang disampaikan kepada masyarakat; b. Menciptkan proses pengajuan permohonan paspor dengan aplikasi *M-Paspor* yang mudah untuk dilakukan oleh masyarakat dengan mempersiapkan tata cara penggunaan aplikasi *M-Paspor* serta pemberian berkas persyaratan sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan; c. Mulai menggunakan sistem *scan* berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat dan meninggalkan sistem penggandaan berkas atau *fotocopy* sehingga beban biaya yang dibebankan kepada masyarakat dapat fokus untuk membayar biaya paspor; d. Mengajukan permohonan untuk disiapkan petugas yang memahami teknisi dari aplikasi *M-Paspor* sehingga

perbaikan dapat dilakukan secara langsung oleh petugas kantor cabang dan tidak menunggu proses perbaikan aplikasi dari pusat saja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Gugun Geusan, Novianita Rulandari, and Widaningsih. 2021. "Reformasi Birokrasi Di Indonesia, Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Ilmiah ilmu Administrasi*.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, January 23). *Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022*. Retrieved September 30, 2023, from [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id): <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-M-Paspor-siap-digunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022/>
- Faruqi. 2019. "Future Service In Industry 5.0." *Jurnal Sistem Cerdas*
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Efektifitas Aplikasi *M-Paspor* Dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 112-117.
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2023, Januari 10). *LKJLP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar*. Retrieved Oktober 01, 2023, from [imigrasidenpasar.kemendikhum.go.id](http://imigrasidenpasar.kemendikhum.go.id): <https://drive.google.com/file/d/1mwX7sB113VSfzqw19-Sx9NimXn2rfRLq/view> Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2022, Juni 06). *M-Paspor*. Retrieved Oktober 01, 2023, from [imigrasidenpasar.kemendikhum.go.id](http://imigrasidenpasar.kemendikhum.go.id): <https://imigrasidenpasar.kemendikhum.go.id/posts/M-Paspor>
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. (2022, Maret 02). *JENIS-JENIS PASPOR, APA SAJAKAH ITU?* Retrieved September 28, 2023, from [ternate.imigrasi.go.id](http://ternate.imigrasi.go.id): <https://ternate.imigrasi.go.id/jenis-jenis-paspor-apa-sajakah-itu/>
- Kriswahyu, et al. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta Selatan: Ombudsman RI
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Permana, W., Astuti, E. S., & Suyadi, I. (2012). *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data*. Malang: UB Press.
- Poerwadarminta, W. (1999). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rogers, W. O.-U., & Caffrey, L. (2000). *Trusted Services and Public Key Infrastructure: Their Role in Enabling the Secure Electronic Delivery of Government Services to the Public (Information Technology and Globalisation Series)*. London: Commonwealth Secretariat.
- arjo. (2021). *Metode Penelitian Administrasi*. Aceh: Syiah Kuala University Press.

Theodore, L. J. (1976). *American government: Incomplete conquest*. USA: Dryden Press.

Yuliani, R., & Husen, T. I. (2022). Analysis Of Service Quality In Applications For Making Passports Using M Passports At The Class 1 Immigration Office Of Tpi Banda

Aceh . *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB)*, 185-187.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: Free Press.