

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang - Undang Dasar 1945 untuk memberikan pelayanan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemerintah sebagai pihak penyelenggara negara. Pelayanan publik merupakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dalam pelayanan dibidang barang, pelayanan dibidang jasa dan pelayanan adminstratif sesuai peraturan yang ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Manfaat pelayanan publik adalah sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan, meningkatkan pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara bidang tugas, budaya organisasinya dalam melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayanan masyarakat, meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan instansi.<sup>2</sup> Berdasarkan manfaat tersebut pelayanan publik dengan arus

---

<sup>2</sup> Munir, Moch Misbahul, Vira Sholikah, and Silvia Diah Rahmawati. "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1.2 (2019): 170-183.

globalisasi yang semakin meningkat ditambah dengan perkembangan teknologi pelayanan publik masuk pada dunia digitalisasi.

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yang merupakan satu sektor prioritas Pembangunan Pitalebar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019. Pada peraturan presiden ini, yang dimaksud dengan Pitalebar atau *broadband* adalah akses internet dengan jaminan konektivitas yang selalu tersambung, terjamin ketahanan dan keamanan informasinya, serta memiliki kemampuan *triple-play* dengan kecepatan minimal 2 Mbps untuk akses tetap dan 1 Mbps untuk akses bergerak. Sektor pertama mendapatkan prioritas dalam pembangunan Pitalebar adalah sektor *e-Government*, sektor e-Kesehatan, sektor e-Pendidikan, sektor e-Logistik dan yang kelima sektor e-Pengadaan.<sup>3</sup> Di sisi lain, pelayanan publik mencangkup pada sektor imigrasi, salah satunya dengan penggunaan paspor.

Pelayanan publik digital diimigrasi pada awalnya meluncurkan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) tujuan diluncurkan aplikasi ini agar pemohon tidak perlu mengantri terlalu lama dan agar menghemat waktu. Kendala yang terjadi pada APAPO aplikasi ini hanya dapat didownload melalui smartphone dengan sistem android tidak dapat didownload melalui smartphone dengan IOS. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM dengan adanya kendala dalam aplikasi ini berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM RI nomor 8 tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor,

---

<sup>3</sup> Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia.

meluncurkan inovasi terbaru yaitu *Mobile Paspor (M-Paspor)* tujuan diluncurkan aplikasi ini agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Penggunaan aplikasi M-Paspor masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi, tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Aplikasi ini siap diakses masyarakat pada tanggal 27 Januari 2022 bertepatan dengan acara puncak Hari Bhakti Imigrasi (HBI) Ke-72.

Manfaat M-paspor pada awalnya membantu layanan di tengah pandemi untuk mengurangi tatap muka di kantor walaupun data berkas tetap harus datang ke kantor dan secara langsung di wawancara oleh petugas, mengurangi penggunaan kertas, menghemat waktu, sehingga pelayanan dalam pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik. Berdasarkan penelitian Wulandari,dkk. 2023 dengan adanya M-Paspor kinerja pegawai kantor imigrasi sudah baik dalam melayani, aplikasi M-Paspor dikatakan cukup maksimal meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti aplikasi sering *error*, *nge-bug* dan kuota sering penuh.<sup>4</sup> Berdasarkan penelitian Helpiastuti, dkk. 2023 aplikasi M-Paspor memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami, terdapat petunjuk pengisian formulir yang jelas, keamanan *username* dan *password*, layanan melalui M-Paspor tepat waktu, M-paspor dapat dioperasikan dengan cepat, M-Paspor dapat dioperasikan di berbagai media elektronik, M-Paspor dapat diakses dimanapun.

---

<sup>4</sup> Wulandari, Ferra Aetika, Ismail Ismail, and Tri Prasetijowati. "Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya." *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora* 7.3 (2023) : 804-808.

Namun kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor masuk dalam kategori tidak baik, karena Masyarakat pengguna layanan menganggap aplikasi M-Paspor memudahkan pengguna tanpa harus memiliki ketrampilan khusus dan tidak perlu pengetahuan untuk memahami penggunaan aplikasi, *username* dan *password* dibutuhkan untuk autentikasi data pribadi, data pribadi diarsipkan dengan naman dalam M-Paspor, data pribadi digunakan untuk tujuan yang jelas yakni pengurusan paspor.<sup>5</sup>

Berdasarkan penelitian Pamadi, dkk. 2022 aplikasi M-Paspor masih sangat kurang baik untuk penerapannya kepada masyarakat pengguna layanan, pengguna layanan sebenarnya senang pakai aplikasi untuk mempermudah dan mempercepat. Namun aplikasi M-Paspor masih terdapat banyaknya komplain dari para pengguna layanan yang menyebabkan pengguna layanan 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 *exp*.<sup>6</sup>

Berdasarkan teori *E-Government* merupakan teknologi informasi yang digunakan di lembaga pemerintah atau lembaga publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan responsivitas dalam hubungan antara

---

<sup>5</sup> Helpiastuti, Selfi Budi, Irba Syaifana, and Hermanto Rohman. "Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* 7.1 (2023): 15-30.

<sup>6</sup> Pamadi, Jesica Destalies Primasari, Dian Suluh Kusuma Dewi, and Ekapti Wahjuni Dj. "Evaluasi implementasi e-government di kantor imigrasi kelas II non tempat pemeriksaan imigrasi Ponorogo." *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 8.4 (2022): 756-768.

pemerintah, bisnis, dan masyarakat. Tujuan utamanya adalah menciptakan pemerintahan yang lebih baik dengan mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan publik, serta meningkatkan pendapatan negara atau mengurangi biaya operasional.<sup>7</sup> Manfaat dari *E-Government* adalah pengurangan biaya karena penggunaan sistem online, yang mengakibatkan berkurangnya biaya administrasi dan lainnya. Selain itu, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memudahkan masyarakat untuk mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah telah dilaksanakan.<sup>8</sup> *E-Government* ini memiliki metode untuk mengukur kepuasan layanan terhadap masyarakat yaitu *E-Government Quality* atau *E-GovQual* merupakan metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat.<sup>9</sup> Instrumen *E-GovQual* dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat.<sup>10</sup> *E-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan

---

<sup>7</sup> Ari, Dessanti Putri Sekti, and Latifah Hanum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djj Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual." *Profit: Jurnal Admnsitrasi Bisnis* 15.1 (2021): 106.

<sup>8</sup> Tasyah, Amelia, et al. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 18.2 (2021): 212-224.

<sup>9</sup> Septa, Frandika, Anton Yudhana, and Abdul Fadlil. "Analisis kualitas layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual modifikasi." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 9.2 (2019): 157.

<sup>10</sup> Septa, Frandika, Anton Yudhana, and Abdul Fadlil. "Analisis kualitas layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual modifikasi." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 9.2 (2019): 157.

tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*).<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian Amalia, dkk. 2022 layanan *E-Government* berupa *website* Dispendukcapil Surabaya ini diukur menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79.04% yang berarti layanan Dispendukcapil Surabaya masih belum dapat memenuhi harapan pengguna dengan hasil dari kuadran pada IPA menunjukkan prioritas utama pada atribut design (CAI4) dan atribut pencarian (EU2), sedangkan untuk prioritas rendah terdapat atribut kemudahan url website (EU3), pelayanan tepat waktu (R2), respon pelayanan cepat (CS2), pegawai cakap (CS3), dan pegawai dipercayai (CS4).<sup>12</sup> Berdasarkan penelitian Tamtelahitu, 2022 *E-GovQual* untuk menentukan atribut kuesioner penelitian, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menghitung data dari kuesioner dan mengetahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kondisi *website* saat ini dengan harapan pengguna memperoleh presentase sebesar 96,29%, dengan rata-rata tingkat kesenjangan (*gap*) sebesar -0,16%. Walaupun selisihnya kecil, namun angka ini tetap menunjukkan bahwa terdapat bagian dari *website* yang belum memenuhi harapan dari pengguna.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Ari, Dessanti Putri Sekti, and Latifah Hanum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djip Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual." *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis* 15.1 (2021): 104-111.

<sup>12</sup> Amalia, Indira Setia, et al. "Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis." *Journal Of Information System and Artificial Intelligence* 2.2 (2022): 118-124.

<sup>13</sup> Tamtelahitu, Trientje Marlein. "Analisa kualitas website info covid-19 provinsi maluku menggunakan metode e-govqual dan importance performance analysis." *JIPPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)* 7.2 (2022): 574-582.

Berdasarkan penelitian Dani, dkk. 2022 evaluasi kualitas layanan *website* menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) SMA Negeri 1 Wangon menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* belum memenuhi semua harapan responden. Karena dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian secara keseluruhan rata-rata responden yang memenuhi harapan sebesar 90,58% dan yang belum memenuhi harapan sebesar 9,42%.<sup>14</sup>

Bahwa pelayanan publik berbasis digital dilakukan kantor imigrasi, kantor imigrasi merupakan unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu. Tugasnya melakukan pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian. Kantor imigrasi di pulau Jawa ada 34 kantor imigrasi, terdiri dari 3 kelas yaitu terdapat 25 kantor imigrasi kelas I, 8 kantor imigrasi kelas II, dan 1 kantor imigrasi kelas III.<sup>15</sup> Berikut adalah data kantor imigrasi yang ada di Pulau Jawa.

---

<sup>14</sup> Dani, Anggi Rahma, Dwi Kris Biantoro, and Abdul Azis. "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Tekno Kompak* 16.2 (2022): 151-162.

<sup>15</sup> Website Resmi Direktorat Jenderal Imigrasi, *Lokasi Kantor Imigrasi*, diakses pada [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id) pada 8 Juli 2024 pkl. 19.48

**Tabel 1.1**  
**34 Kantor Imigrasi di Pulau Jawa**

<b>No.</b>	<b>Kantor Imigrasi Kelas I</b>	<b>Kantor Imigrasi Kelas II</b>	<b>Kantor Imigrasi Kelas III</b>
1.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon	Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Cianjur
2.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar	
3.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	
4.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surabaya	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo	
5.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun	
6.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan	
7.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi	
8.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo	
9.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta		
10.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Pusat		
11.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara		
12.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur		
13.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok		
14.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap		
15.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor		
16.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok		
17.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang		
18.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya		
19.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi		



No.	Kantor Imigrasi Kelas I	Kantor Imigrasi Kelas II	Kantor Imigrasi Kelas III
20.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang		
21.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati		
22.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang		
23.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang		
24.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Barat		
25.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Selatan		

Sumber: [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id)

Kantor imigrasi dibedakan antara TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) dan Non TPI, TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) artinya terdapat tempat pemeriksaan dipelabuhan laut, bandar udara, pos lintas batas atau tempat lain yang sebagai tempat masuk dan keluar wilayah Indonesia. Sedangkan kantor imigrasi disebut Non TPI karena tidak memiliki tempat pemeriksaan imigrasi yang menjadi tempat masuk dan keluar wilayah Indonesia. Selain itu kantor imigrasi juga dibedakan melalui kelas-kelasnya yaitu kelas I artinya kantor imigrasi ini terletak di Ibukota/Provinsi, kelas II kantor imigrasi terletak di Kabupaten/Kota, kelas III kantor imigrasi terletak di daerah-daerah tertentu.<sup>16</sup>

Provinsi Jawa timur terdapat 9 kantor imigrasi yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, Kantor Imigrasi Kelas I

---

<sup>16</sup> Firdausy, Attina. *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square)*. Diss. Universitas Airlangga, 2018.

TPI Jember, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surabaya, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan. Berikut adalah data jumlah pemohon paspor di kantor imigrasi Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Provinsi Jawa Timur Tahun 2023**

<b>Kantor Imigrasi</b>	<b>Jumlah</b>
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak	118.223 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surabaya	82.765 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang	62.164 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan	60.118 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	55.491 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	41.870 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar	31.589 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun	22.582 pemohon
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo	17.317 pemohon

*Sumber: Instagram kantor imigrasi (diolah)*

Madiun merupakan sebuah kota di provinsi Jawa Timur. Madiun kota terbesar ke-4 di Jawa Timur setelah Surabaya, Malang, dan Kediri. Ibu kota kabupaten Madiun terletak di Caruban sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2019. Sebagian gedung-gedung pemerintahan sudah berada di wilayah Caruban yang merupakan bagian dari Kecamatan Mejayan, salah satunya yaitu Kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor : M.05-PR.07.04 Tahun 2002 tanggal 25 September 2002. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun diresmikan pada tanggal 17 April 2003 oleh Direktur Jenderal

Imigrasi mewakili Menteri Kehakiman dan HAM RI. Wilayah kerja meliputi Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Pacitan.<sup>17</sup> Kantor imigrasi Madiun merupakan kantor imigrasi terlama di wilayah selatan Jawa Timur, sehingga dengan berjalannya waktu kantor imigrasi ini sudah mengalami perubahan perbaikan dan pelayanan. Berdasarkan data tahun 2023 kantor imigrasi madiun jumlah pemohon paspor dari 9 kantor imigrasi yang ada di Jawa Timur, kantor imigrasi Madiun menduduki urutan nomor 8 yang terbilang pemohon paspor sedikit. Akan tetapi pada awal tahun 2024 hingga bulan April kebutuhan masyarakat terhadap pengurusan paspor di kantor imigrasi Madiun sangat tinggi terlihat dari angka 8.285 pemohon, bahkan kantor imigrasi Madiun sampai membuka layanan diluar jam kerja senin-jumat. Kantor imigrasi Madiun membuka layanan paspor simpatik pada hari sabtu-minggu, dengan tingginya minat masyarakat dan data paspor yang terjadi tersebut dirasa penting untuk mengetahui penerapan *E-GovQual* di kantor imigrasi Madiun. Kantor imigrasi Madiun adalah kantor imigrasi yang menerapkan *E-Government* dalam layanan pengurusan yaitu layanan M-Paspor.

Aplikasi M-Paspor terdapat kendala tentunya penting untuk melakukan penilaian kualitas layanan M-Paspor agar dapat mengetahui strategi pengoptimalannya. *E-GovQual* dikembangkan untuk menilai kualitas layanan *website* yang disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya hasil dari penilaian ini dapat

---

<sup>17</sup> Website resmi kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun, “Sejarah Kantor Imigrasi Madiun”, diakses pada [kanimmadiun.kemenkumham.go.id/](http://kanimmadiun.kemenkumham.go.id/) pada 18 Maret 2024 pk1. 20.15

dianalisis untuk digunakan sebagai acuan pengoptimalan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai tema ini dengan mengangkat penelitian dengan judul “*Analisis Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun:Penerapan E-Govqual*”. Untuk mengetahui seberapa besar pengoptimalan aplikasi ini dalam pelayanan pada pemohon paspor di kantor imigrasi Madiun.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah di antaranya sebagai berikut:

Jumlah pemohon pembuatan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun yang tinggi menyebabkan perlunya pelayanan yang bagus melalui M-Paspor. Penggunaan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun masih memiliki beberapa kendala, hal ini terlihat dari masyarakat belum mengoptimalkan penggunaan M-Paspor secara mudah.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan M-Paspor di kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun berdasarkan *E-Govqual*?
2. Bagaimana strategi pengoptimalan M-Paspor yang tepat di kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun berdasarkan *E-Govqual* ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan M-Paspor di kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun berdasarkan *E-Govqual*.
2. Untuk menganalisis strategi pengoptimalan M-Paspor di kantor imigrasi kelas II Non TPI Madiun berdasarkan *E-Govqual*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai penambah wawasan dan masukan pada kajian ilmu pengetahuan dalam bidang keimigrasian, khususnya dalam hal analisis pelayanan pada aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi madiun.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti sendiri untuk mendapatkan pengalaman dalam meneliti motivasi berprestasi pada mahasiswa khususnya mahasiswa Prodi Pariwisata Syariah dalam penyelesaian skripsi.

- b. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tambahan wawasan serta pengetahuan berkaitan dengan keimigrasian.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan, pedoman, pertimbangan, serta sebagai referensi yang relevan pada penelitian seterusnya.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Adanya ruang lingkup dan keterbatasan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa luas cakupan pembahasan dan menghindari dapat mengedalikan pembahasan masalah yang berlebihan pada penelitian ini.

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini memerlukan ruang lingkup untuk memahami ruang yang akan diteliti berdasarkan ruang lingkup yang ada. Ruang lingkup digunakan agar penelitian terarah dan efektif. Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan pada aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas II non TPI Madiun.

### **2. Keterbatasan Penelitian**

Pembatasan masalah bertujuan menjadikan penelitian lebih tertata, sehingga penelitian tidak akan berlawanan arah serta telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam hal ini penulis membatasi:

- a. Penelitian ini mengkaji tentang analisis pelayanan M-Paspor di kantor imigrasi kelas II non TPI Madiun dengan menggunakan penerapan *E-Govqual*.
- b. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor imigrasi kelas II non TPI Madiun yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman, Dungus, Kaligunting, Kec. Mejayan, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63513.

- c. Objek penelitian ini merupakan seluruh pemohon pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II non TPI Madiun.
- d. Peneliti mengambil sampel penelitian pada pemohon pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II non TPI Madiun.

## **G. Penegasan Istilah**

### **1. Analisis**

Menurut Komaruddin pengertian analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut Harahap pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.<sup>18</sup>

### **2. M-Paspor**

M-Paspor adalah aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online.<sup>19</sup> M-Paspor merupakan kebijakan yang dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Surat Edaran Direktur Lalu Lintas Keimigrasian

---

<sup>18</sup> Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3.1 (2020): 131-143.

<sup>19</sup> Rijal, Najamuddin Khairur, and Haryo Prasodjo. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati Tahun 2022)." *Politico: Jurnal Ilmu Politik* 11.4 (2022): 184-194.

Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 perihal Pelaksanaan Mobile Paspur (M-Paspur) yang membahas mengenai implementasi kebijakan M-Paspur bertepatan dengan Hari Bhakti Imigrasi ke-72. Pembaruan dalam aplikasi M-Paspur mencakup pada pelampiran berkas permohonan secara mandiri melalui foto/scan dokumen yang kemudian diunggah pada aplikasi M-Paspur. Selain itu, terdapat juga fitur penjadwalan ulang yang dapat dilakukan maksimal H-1 dari jadwal permohonan yang telah ditentukan sebelumnya, serta proses pembayaran paspor yang dilaksanakan pada awal proses permohonan setelah pemohon paspor melakukan pengambilan kuota antrian permohonan paspor.<sup>20</sup>

Dibentuknya aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pemohon dalam hal pendaftaran dan pengumpulan berkas yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan datang ke kantor imigrasi. Para pemohon dapat mengakses aplikasi dimanapun dan kapanpun dengan hanya menginput data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan secara online dan memilih waktu kedatangan untuk pelayanan selanjutnya. M-Paspur diciptakan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Wahyudiantoro, Mohamad, Caesar Demas Edwinarta, and Rahmad Syarif. "Fenomena Pembatalan Permohonan Paspur dalam Implementasi Kebijakan M-Paspur pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak." *Journal of Politics and Policy* 4.2 (2022).

<sup>21</sup> Helpiastuti, Selfi Budi, Irba Syaifana, and Hermanto Rohman. "Kualitas Pelayanan M-Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* 7.1 (2023): 15-30.



### 3. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>22</sup>

### 4. *E-GovQual*

*Electronic Government Quality (E-GovQual)* merupakan metode yang telah dikembangkan oleh Papadomichelaki dalam mengukur persepsi pengguna sebuah layanan terhadap kualitas layanan situs oleh suatu pemerintah. Model konseptual dari kualitas layanan yang telah dikembangkan ini terdiri dari 6 dimensi, yaitu *ease of use, trust, reliability, Functionality of the interaction environment, Content and appearance of information* dan *Citizen Support*. Sedangkan untuk pengertian lainnya yaitu, *E-GovQual* merupakan sebuah konsep dalam hal pengukuran kualitas layanan dari segi layanan elektronik yang fokusnya terhadap situs atau portal yang dimiliki pemerintah.<sup>23</sup>

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika pembahasan skripsi disajikan dalam VI Bab, sehingga sistematika pembahasannya sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

---

<sup>22</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

<sup>23</sup> Tiara, Tiara, et al. "Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR!." *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*. Vol. 7. 2023.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari teori-teori yang mendukung sesuai pembahasan dari variabel pertama sampai variabel seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis-jenis penelitian, populasi sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, dan analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi data penelitian pada pemohon pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II non TPI Madiun dan pengujian hipotesisnya. Adapun hasil data yang digunakan diperoleh dari kuisisioner yang disebar peneliti kepada responden.

## BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan pembahasan hasil dari setiap hipotesis dan juga jawaban rumusan masalah, di bab lima dijawab secara detail rumusan yang terdapat dalam penelitian.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan pembahasan pada hasil penelitian dan berisi saran untuk melakukan studi lanjutan serta pemanfaatan hasil yang telah diteliti.