

## **Pelayanan Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Lhokseumawe**

Khalil Noverri Setiawan<sup>1</sup>, Cut Sukmawati<sup>2</sup>, Nirzalin<sup>3</sup>

<sup>2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh

<sup>1</sup>Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh

\*Corresponding Author: [cutsukmawati@unimal.ac.id](mailto:cutsukmawati@unimal.ac.id)

---

### **Abstract**

This study examines passport application services at the Immigration Office, Class II TPI Lhokseumawe. It is known that the use of the M-Paspor application is still experiencing various problems, especially in the passport application service process, which has changed from manual to using the online system, and problem solving by the Immigration Office. The research focuses on online passport services and problem solving by the TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office regarding online passport application services. The theory used to analyze the problem is public service theory. The research method uses a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results showed that the passport application service process at the Immigration Office Class II TPI Lhokseumawe uses two methods, namely walk-in passport services and online through the M-Paspor application. The walk-in passport application process is limited to a quota of 50 per day and is given only to priority people such as senior citizens over 60 years old, infants, breastfeeding mothers, and pregnant women. Whereas passport applications online, namely using the M-Paspor application on mobile phones, have referred to the Minimum Service Standards, including clear service procedures by providing Standard Operating Procedures, fast turnaround times because they have registered in advance through the M-Paspor application, service fees referring to Government Regulation Number 28 of 2019, service products in the form of passports that can be submitted online at this time, complete facilities and infrastructure, as well as maximum competence of service providers. There are problems with the online passport application service at the Immigration Office Class II TPI Lhokseumawe, including the public's understanding of using the M-Paspor application, problematic internet networks, and the M-Paspor application system, which is frequently updated. Problem solving is carried out through the stages of reporting complaints from the public, which are followed up through identifying problems by the leadership, giving dispositions to the responsible section, and making decisions to resolve problems related to the service of passport applications by the community.

**Keywords:** Services, M-Paspor, Imigrasi

---

### **Pendahuluan**

Masyarakat lebih dominan menggunakan kemajuan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah sistem kerja dan penyerapan informasi. Fenomena inilah yang menjadi tolak ukur pemerintah untuk mengembangkan dan menerapkan suatu sistem kerja berbasis teknologi melalui Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Pemerintahan Elektronik) untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi.

Berkenaan dengan E-government ini juga Direktorat Jendral Imigrasi terus memperbaiki pelayanannya dengan melakukan beberapa inovasi-inovasi, diantaranya adalah memberlakukan pelayanan paspor secara online yang telah diberlakukan sejak Juli 2008 yang berlandaskan pada Peraturan Dirjen Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 2 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa permohonan paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia di wilayah Indonesia dan di Luar wilayah Indonesia dan Paspor biasa terdiri atas Paspor biasa Elektronik dan Paspor biasa Non Elektronik. Paspor biasa Elektronik diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian disertai dengan melampirkan kelengkapan dokumen persyaratan. Sedangkan menurut Pasal 3 Dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara manual dan elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa melayani pembuatan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI). Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe tentu memiliki peran penting yang dimana tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian

khususnya wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Namun dalam melaksanakan tugasnya terdapat permasalahan dalam pelayanannya.

Permasalahan pertama yang muncul di masyarakat adalah keadaan dimana ketika mengajukan permohonan pembuatan paspor mereka harus datang shubuh untuk mendapatkan nomor antrean lebih awal. Permasalahan kedua yaitu adanya penumpukan kuota pendaftar. Kondisi tersebut diungkapkan oleh Kasubsi Informasi Keimigrasian, yang mengatakan bahwa “setiap harinya pemohon paspor bisa 200 orang hingga 250 orang yang datang”. Permasalahan selanjutnya muncul dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe yang mengeluhkan bahwa masyarakat sering mengajukan antrean di Kantor Imigrasi. Kemudian masyarakat kerap kali memadati kantor sehingga hal tersebut merugikan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM lantas membuat inovasi terbaru pada sistem pelayanan paspor untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatannya yaitu berupa pelayanan secara online. Sistem pelayanan paspor online dikeluarkan Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM dengan tujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan paspor menjadi lebih baik. Inovasi yang dikeluarkan ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang muncul seperti rendahnya kepastian dalam pelayanan, kinerja kelembagaan yang kurang efektif, dan masih banyak lagi permasalahan yang muncul pada sistem pelayanan paspor di keimigrasian. Oleh karena itu sistem pelayanan online diharapkan akan mengurangi keluhan yang terjadi di masyarakat.

Dengan demikian masyarakat akan lebih mudah menjangkau pelayanan publik tersebut. Dalam hal ini, efektivitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya tepat waktu, dapat memberikan informasi yang jelas, dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat yang akan membuat paspor. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Penggunaan sistem antrian berbasis online merupakan suatu bentuk dukungan terhadap program pelaksanaan E-Government dan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan layanan aplikasi antrian online tersebut diharapkan dapat menjadi solusi dari masalah-masalah antrian di instansi-instansi pemerintah seluruh Indonesia umumnya. Penggunaan sistem antrian paspor secara online pertama kali diterapkan pada 16 oktober 2017 di seluruh Kantor Imigrasi Indonesia dan telah mengalami beberapa perubahan dan penyederhanaan sistem. Sistem antrian paspor online tersebut diberi nama Aplikasi Pendaftaran Antrian paspor online yang selanjutnya disingkat M Paspor yang dapat diakses secara serentak di seluruh Indonesia.

Melalui layanan antrian paspor online, masyarakat tidak dibatasi oleh ruang dan waktu untuk mendapatkan antrian. Masyarakat dapat menentukan sendiri jadwal untuk dilayani di kantor imigrasi yang diinginkan, dimanapun, dan kapanpun dengan menggunakan pemanfaatan teknologi seperti handphone dan notebook. Salah satu kelebihan dari aplikasi terbaru ini, M Paspor, masyarakat atau pemohon paspor bisa mendaftar untuk mendapatkan antrian langsung pada hari kedatangan dan memiliki jumlah kuota antrian lebih banyak dari pada kuota antrian walk-in yang disediakan. Kelebihan lain, pemohon paspor yang menggunakan layanan M Paspor diprioritaskan untuk dilayani dari pada yang menggunakan antrian secara walk-in.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis termotivasi untuk mengkaji lebih mendalam tentang “Pelayanan Permohonan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Lhokseumawe”.

Manullang dan Siagian (2015:80) menyatakan bahwa manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donnelly dan Ivancevich (2015:80) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (2015:80) mendefinisikan pelayanan sebagai produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan Groonros (2015:80) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

## **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis, karena persoalannya sangat komprehensif, mendalam dan sangat luas. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

Proses pelayanan permohonan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dibagi menjadi 2 pelayanan yaitu proses pelayanan secara walk-in dan secara online.

Pada umumnya, permohonan paspor selama ini dilakukan secara Walk-In ataupun datang langsung. Pada Langkah ini pemohon datang langsung ke Kantor Imigrasi dengan membawa dokumen persyaratan asli dan fotokopi dan kemudian pemohon paspor mengantri secara manual untuk dilayani petugas. Namun, semenjak pandemic covid-19 kegiatan pelayanan permohonan paspor secara langsung dibatasi hanya 50 orang dan dibatasi pengguna layanannya hanya untuk masyarakat lanjut usia (lansia) berusia 60 tahun atau lebih, dan orang tua yang mengurus paspor bayinya yang berusia 3 tahun ke atas.

Diketahui saat ini permohonan pembuatan paspor secara walk-in tidak lagi efektif terutama bagi masyarakat umum, karena jika kuota 50 orang per hari telah penuh, maka harus kembali di keesokan harinya. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan permohonan pembuatan paspor secara manual dilakukan melalui berapa tahapan diantaranya:

1. Pemohon mendatangi Kantor Imigrasi terdekat untuk mengambil antrian pemohon
2. Setelah nomor antrian didapat maka pemohon akan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas yang dilakukan oleh petugas pemeriksa.
3. Sekiranya persyaratan kelengkapan sudah sesuai maka petugas akan mengambil foto dan sidik jari serta melakukan wawancara kepada pemohon. Petugas lain juga membantu memeriksa kelengkapan data untuk diinput data pemohon serta memindai berkas pemohon
4. Petugas pemeriksa melakukan pencetakan biodata dan mengirimkan data tersebut ke PUSDAKIM
5. Setelah selesai maka pemohon dapat melakukan pembayaran sesuai kriteria yang pemohon pilih serta mendapatkan tanda terima pembayaran dari petugas
6. Data pemohon yang telah masuk ke PUSDAKIM akan diverifikasi di Seksi Lalintuskim/Lantaskim apakah data tersebut sudah un-clear atau sudah clear
7. Jika data pemohon sudah clear maka petugas akan mengalokasikan blangko paspor untuk dilakukan pencetakan dan laminasi paspor.
8. Setelah paspor tercetak maka dilakukan pengesahan passpor dengan penambahan QA Paspor dan Security Feature. Petugas disini juga melakukan pengiriman data ke BCM.
9. Pemohon dapat mengambil paspor dengan mengambil antrian pengambilan paspor selesai dengan menyerahkan tanda terima penerimaan permohonan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, pasal 3 ayat 1 fungsi keimigrasian adalah sebagai dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan perlindungan masyarakat, penegak hukum keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional. Sedangkan pada pasal 7, sistem informasi manajemen keimigrasian merupakan satu kesatuan dari berbagai proses pengelolaan data dan informasi, aplikasi serta peningkatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun untuk menyatukan dan menghubungkan sistem informasi pada seluruh pelaksanaan fungsi keimigrasian secara terpadu (Prasetyo 2014).

Pandemi Covid-19 mengharuskan pemerintah melakukan terobosan guna mengurangi penyebaran virus tersebut tanpa mengganggu kegiatan yang diperlukan. Perkembangan teknologi informasi melalui e-government juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik di bidang keimigrasian yang menjadi perhatian publik dan fokus utama adalah paspor. Permohonan paspor dari tahun ke tahun semakin meningkat (Wilonotomo and Putra 2018).

Direktorat Jenderal Imigrasi dalam upayanya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan perkembangan teknologi mengeluarkan inovasi baru berupa sistem permohonan paspor baru atau pergantian paspor lama secara online. Sistem tersebut dibentuk dengan harapan dapat menanggulangi segala macam problem yang muncul dalam masyarakat yang berhubungan dengan paspor.

Salah satunya ialah peluncuran aplikasi M-Paspor. M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor lama secara online. Aplikasi ini dirilis pada 26 Januari 2022, dan diharapkan dapat mempermudah dan meningkatkan waktu dalam pembuatan paspor bagi masyarakat dan mengurangi adanya kerumunan yang terjadi. Banyaknya keluhan yang diterima oleh pemerintah yang dialami oleh pemohon paspor, mulai dari antrean yang panjang, waktu tunggu yang lama hingga kasus pencaloan. Namun pengurusan penerbitan dan perpanjangan paspor kini dapat dilakukan secara online tanpa harus mengantre berjam-jam saat mendaftar. Hal ini menjadi terobosan penting pemerintah, sebab paspor sangat dibutuhkan sebagai syarat wajib dan identitas resmi di luar negara Indonesia yang akan melakukan kunjungan, perjalanan luar negeri, atau masyarakat yang ingin menetap di suatu negara (Prasetyo 2014).

Pelayanan permohonan paspor online merupakan bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe kepada masyarakat diantara 2 bentuk pelayanan yang diberikan, yaitu pelayanan Paspor RI dan Pelayanan Izin Tinggal. Pelayanan paspor RI merupakan pelayanan yang diberikan kepada warga negara Indonesia yang meliputi pelayanan paspor baru, pelayanan paspor penggantian, pelayanan paspor hilang atau rusak.

Sejak tahun 2022 dilakukan percepatan digitalisasi layanan paspor melalui Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor). Pelayanan ini dimaksudkan untuk dilakukannya perubahan sistem pelayanan paspor manual dengan langkah menggunakan aplikasi M-Paspor untuk pendaftaran permohonan pembuatan paspor, walaupun untuk verifikasi berkas tetap dilakukan secara faktual dan manual di Kantor Imigrasi.

M-Paspor diharapkan dapat memudahkan pemohon dalam mengajukan permohonan paspor dengan cara mengunggah scan berkas ke aplikasi, sehingga pada saat di Kantor Imigrasi pemohon cukup menunjukkan berkas asli sesuai dengan yang di upload pada aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, permohonan pembuatan paspor

melalui M-Paspor telah dilakukan sejak awal tahun 2022. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe menjadi salah satu dari 22 Kantor Imigrasi se-Indonesia yang telah mengimplementasikan M-Paspor sebagai bentuk pelayanan permohonan pembuatan paspor bagi masyarakat.

Proses permohonan pembuatan paspor menjadi lebih mudah setelah adanya aplikasi M-Paspor, namun bagi masyarakat yang mengalami kesulitan tetap dapat mendatangi ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Dalam masa transisi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe masih menerima sistem antrian secara walk-in (datang langsung). Tetapi, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe membatasi hanya menerima 50 pemohon paspor/hari secara walk-in, dan selebihnya bagi masyarakat yang menggunakan M-Paspor.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan dalam suatu proses pelayanan. Kebijakan standar pelayanan diatur pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Nomor 63 Tahun 2004 meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas.

Penetapan standar pelayanan sangat penting terhadap pelayanan publik, dalam hal ini penetapan standar pelayanan merupakan suatu bentuk komitmen kerja yang dilakukan untuk memberikan suatu pelayanan yang dipadukan dengan keinginan maupun cita-cita masyarakat dan disesuaikan dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut. Dalam proses ini tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan namun juga mengenai kelembagaan yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Proses permohonan pembuatan paspor melalui M-Paspor dilakukan dengan langkah-langkah diantaranya:

1. Pemohon melakukan pendaftaran akun pada aplikasi M-Paspor dan melakukan pengisian data yang sesuai
2. Pemohon memilih pengajuan permohonan, kemudian memilih permohonan paspor reguler, dan melanjutkan dengan pengisian data secara benar
3. Pemohon memilih kantor imigrasi terdekat untuk melanjutkan proses pengajuan permohonan paspor
4. Pemohon memilih waktu dan tanggal kedatangan sesuai dengan kuota yang disediakan oleh kantor imigrasi
5. Jika data yang diisi sudah lengkap dan benar, pemohon dapat kembali ke halaman utama untuk melihat kode layanan, kode QR dan kode billing serta tata cara pembayaran
6. Pada halaman utama pemohon akan diberikan kode permohonan pengajuan paspor dan kode billing yang dapat langsung dibayarkan.
7. Setelah selesai dibayar, pemohon akan mendapatkan email yang telah terdaftar di aplikasi M-Paspor.

Langkah-langkah yang telah disebutkan di atas diketahui dapat juga di akses oleh masyarakat sebagai pemohon pada aplikasi M-Paspor yaitu pada menu informasi sebagai bentuk Standar Operasional Prosedur pelayanan permohonan pembuatan paspor secara online.

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi syarat mutlak dalam proses pemberian pelayanan publik, karena didalamnya dijelaskan dan disebutkan secara rinci terkait dengan alur pelayanan, waktu pelayanan, penggunaan sarana dan prasarana pelayanan serta aktor yang memberi pelayanan. SOP sebagai bentuk standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan. Butir-butir pelayanan sudah selayaknya dipublikasikan sehingga masyarakat memiliki pengetahuan, informasi dan kepastian pelayanan serta mampu menilai keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan kriteria standar pelayanan tersebut.

Adanya inovasi yang dikembangkan pasti ada pula kendala yang terjadi di lapangan tidak sepenuhnya sesuai dengan perencanaan yang sudah tersusun rapi seperti yang diharapkan. Sejak di luncurkannya aplikasi M-Paspor terdapat beberapa permasalahan yang peneliti identifikasi, diantaranya:

1. Pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi online M-Paspor
2. Aplikasi M-Paspor yang bergantung dengan jaringan internet

Permasalahan tersebut sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ira Purnama (2018) tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung menyatakan bahwa kendala pelaksanaan aplikasi dan masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi terutama pada masyarakat yang masih awam teknologi menjadi permasalahan dalam pelayanan permohonan paspor secara online.

Pada hasil penelitian Ananda Mawadah Sakinah Dasril (2020) Persepsi Masyarakat Atas Penggunaan Antrian Online Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Jambi menunjukkan hasil yaitu sebagian calon pengguna aplikasi ini kurang memahami tentang sistem antrian Online dikarenakan kurangnya pengetahuan mereka terhadap teknologi; kedua, terdapat kendala yang dialami calon pengguna aplikasi seperti kurang akuratnya informasi yang tertera di aplikasi tersebut selain itu calon pengguna aplikasi berusia lanjut (kurang produktif) serta tidak begitu memahami teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan permohonan paspor secara online umumnya karena pemahaman masyarakat dalam penggunaan sistem aplikasi, sehingga menyebabkan perlu adanya laporan pengaduan dari masyarakat ke pihak Imigrasi yang harus ditindaklanjuti melalui Langkah-langkah yang kooperatif untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ditemukan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penyelesaian permasalahan pelayanan permohonan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dilakukan melalui beberapa tahapan dimulai dari adanya laporan atau keluhan masyarakat yang kemudian ditanggapi melalui identifikasi permasalahan, dan dilanjutkan melalui disposisi oleh pimpinan dan pengambilan keputusan untuk penyelesaian permasalahan berdasarkan laporan yang masuk.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan, proses pelayanan permohonan paspor dibagi menjadi 2 yaitu pelayanan paspor secara walk-in dan secara online melalui aplikasi M-Paspor. Proses pelayanan permohonan paspor secara walk-in dibatasi kuotanya 50 per hari dan diberikan hanya untuk masyarakat prioritas seperti masyarakat lanjut usia di atas 60 tahun, bayi, ibu menyusui, ibu hamil. Sedangkan permohonan paspor melalui online yaitu menggunakan aplikasi M-Paspor di handphone telah mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal diantaranya jelas dalam prosedur pelayanan dengan menyediakan Standar Operasional Prosedur, Waktu penyelesaian yang cepat karena telah mendaftar terlebih dahulu melalui aplikasi M-Paspor, Biaya pelayanan yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019, Produk pelayanan berupa paspor yang dapat di ajukan saat ini via online, sarana dan prasarana yang lengkap, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan yang maksimal.

Terdapat permasalahan dalam pelayanan permohonan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe diantaranya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor dan jaringan internet yang bermasalah serta system aplikasi M-Paspor yang sering mengalami pembaharuan. Penyelesaian permasalahan dilakukan melalui tahapan pelaporan aduan dari masyarakat yang ditindaklanjuti melalui identifikasi masalah oleh pimpinan, kemudian diberikan disposisi kepada seksi yang bertanggungjawab dan pengambilan keputusan untuk menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan permohonan pembuatan paspor oleh masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Agus Subianto. (2020). Kebijakan Publik : Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi. Surabaya : Brilliant.
- Arikunto. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dye, T. R. (2017). *Understanding Public Policy*. In *Understanding Public Policy*.
- Eko Handoyo, (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Hans Tandra. (2020). *Virus Corona Baru COVID-19*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Jaka Pradita dan Ahmad Muslim Nazaruddin. (2020). *Antipantik! Buku Panduan Virus Corona*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Lexy J. Moleong. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Margono, S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan. cet II*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muhammad Djunaidi Ghony. dan Fauzan Almanshur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media.
- Purwanto, E. A. (n.d.). Dyah Ratih Sulistyastuti. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*.
- Sadhana, K. (2011). *Realitas Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM PRESS).
- Siagian, S. P. (2008). *Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Badan Penerbit Rineka Cipta.
- Sukardi. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Elyan Nadian Zahara, *Implementasi Apapo Dalam Model Penerimaan Teknologi Dan Keterjangkauan Sosial*. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, Vol. 3 No. 1. 2020.
- Cut Sukmawati, et al., (2022). *Identification Of Factors That Build The Special Autonomy Of Health Services In North Aceh*. 17(08), 1192-1208. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7005906>
- Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito, *Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi (Analysis of the Online Passport Queue Application system at the Immigration Office)*. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 15 No. 3. 2021.
- Undang-undang nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2013 tentang peraturan pelaksanaan undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian sebagaimana telah di ubah dengan peraturan pemerintah nomor 26 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 31 tahun 2013 tentang peraturanpelaksanaan undang-undang nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian.
- Peraturan Menteri hukum dan HAM nomor 8 tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor.
- Keputusan Menteri hukum dan HAM RI nomor M.HH-03.PR.01.03 tahun 2019 tentang target kinerja kementerian hukum dan HAM tahun 2020.
- Surat edaran direktur jenderal imigrasi nomor IMI-GR.01.01-0946 tahun 2020 tanggal 09 juni 2020 tentang pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian dalam masa tatanan normal baru.