

**TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR SECARA
ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan sebagai Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**RIO HERMANDA
NIM. 22134064**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rio Hermanda Mandailing
NIM/TM : 22134064/2022
Tempat/ Tanggal Lahir : Sibolga, 5 Maret 2004
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Sekolah Vokasi
Alamat : Jl. Garuda 2 No.15 Perumnas Air Tawar Barat
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor
Online Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Desember 2025

Yang menyatakan,


Rio Hermanda Mandailing

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR SECARA *ONLINE* PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PADANG

Nama : Rio Hermanda Mandailing
NIM : 22134064
Program Studi : Manajemen Perdagangan (D3)
Fakultas : Sekolah Vokasi

Diketahui Oleh:

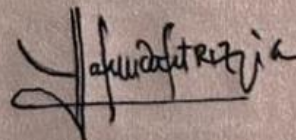
Koordinator Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan



Yuki Fitri, SE, MM
NIP. 198207222010122002

Padang, Desember 2025

Disetujui Oleh:
Pembimbing



Yolanda Fitri Zulvia, SE, M.Si
NIP. 198612312015042002

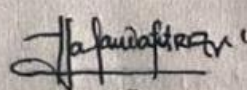
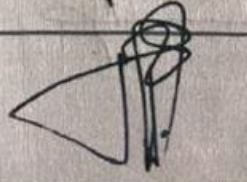
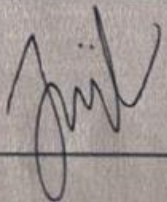
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PADANG

Nama : Rio Hermanda Mandailing
NIM/TM : 22134064/2022
Program Studi : Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan
Fakultas : Sekolah Vokasi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

Padang, Desember 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	Ketua	
Rahmiati, SE, M.Sc	Anggota 1	
Ilham Thaib, SE., M.M.	Anggota 2	

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : **Tinjauan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor
Secara *Online* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang**
Pembimbing : **Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si**

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi prioritas pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Padang telah mengimplementasikan aplikasi M-Paspor sejak tahun 2022 sebagai platform digital untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor *online*, mengukur tingkat kualitas pelayanan, dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling* kombinasi *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang telah menggunakan layanan M- Paspor minimal satu kali. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan paspor *online* telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) Nomor IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022. Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai SKM sebesar 100 yang berarti mutu pelayanannya A (Sangat Baik). Evaluasi mutu pelayanan menunjukkan hasil yang positif dengan pencapaian sebagai berikut: Kompetensi petugas, Sarana Prasarana Prosedur Pelayanan, Waktu dan Biaya Pelayanan Secara keseluruhan, rata-rata yang masuk dalam kategori "Baik" dengan kecenderungan mendekati kategori "Sangat Baik".

Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah kompetensi petugas dan ketersediaan sarana prasarana yang memadai. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal persepsi terhadap keterjangkauan biaya serta kekhawatiran adanya pungutan tidak resmi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan dalam aspek manajemen waktu dan transparansi biaya, dan penguatan sistem pengawasan untuk mencapai tingkat pelayanan yang baik.

Kata Kunci: pelayanan publik, paspor *online*, M-Paspor, digitalisasi, Kantor Imigrasi

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kemudahan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian serta menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Tugas Akhir yang berjudul “Tinjauan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Secara *Online* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang” ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan, Sekolah Vokasi, Universitas Negeri Padang.

Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik itu bantuan secara moril maupun secara materil. Untuk itu, pada kesempatan yang tersedia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bapak Dr. Yudi Antomi, M.Si, selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Yuki Fitria, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Yolandafitri Zulfia, SE, M.Sc, selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
4. Bapak/Ibu Staf Pengajar dan Staf Administrasi Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama mengikuti studi dan telah membantu penulis dalam mengurus berbagai administrasi.
5. Seluruh Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian penulis.
6. Terima kasih yang paling dalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas segala kasih sayang, dukungan moril maupun materil, ketulusan, serta doa yang tiada henti.

Semua itu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada rekan-rekan seperjuangan selama masa perkuliahan, khususnya di Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang, atas kebersamaan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan.
8. Tak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga segala bentuk bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Padang, Desember 2025

Rio Hermenda Mandailing

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pelayanan Publik.....	8
B. Paspor.....	12
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	16
A. Pendekatan Penelitian	16
B. Tempat dan Objek Penelitian.....	16
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	16
D. Populasi dan Sampel.....	16
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	17
G. Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	23
B. Mekanisme Pembuatan Paspor Secara <i>Online</i> Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang	31
C. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor Secara <i>Online</i> Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang	36
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Permasalahan yang Ada Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.....	3
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 3. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan	20
Tabel 4. Survei Kepuasan Masyarakat	37
Tabel 5. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.....	26
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	55
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian.....	56
Lampiran 3. Dokumentasi.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Susetiyono dan Iftitah (2021) menyatakan bahwa "pelayanan publik merupakan pelayanan yang pemenuhannya dibuat berdasarkan regulasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat". Egar et al. (2024) menambahkan bahwa "pelayanan publik merupakan wujud kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyat". Hidayatullah (2024) memperkuat definisi ini dengan menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan". Dalam konteks globalisasi dan mobilitas internasional yang semakin tinggi, pelayanan pembuatan paspor menjadi salah satu layanan publik yang sangat strategis dan vital bagi masyarakat Indonesia.

Kantor Imigrasi merupakan bagian pemerintahan yang bertugas melayani publik dalam pengelolaan administrasi keimigrasian bagi publik, salah satunya adalah pembuatan paspor. Novelia, Matramawi, dan Kadri (2024) menjelaskan bahwa "Kantor Imigrasi memastikan bahwa paspor diterbitkan kepada publik yang sudah memenuhi syarat dan hukum yang berlaku. Selain sebagai bentuk pelayanan publik proses ini juga merupakan upaya pemerintah dalam menjaga keamanan dan ketertiban perjalanan antar negara". Dengan demikian, peran Kantor Imigrasi sangat penting dalam melayani publik untuk menjamin legalitas setiap paspor yang diterbitkan. Paspor sebagai dokumen perjalanan resmi tidak hanya berfungsi sebagai

identitas warga negara di luar negeri, tetapi juga menjadi syarat utama untuk berbagai keperluan seperti pendidikan, bisnis, pariwisata, dan diplomasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia telah melakukan transformasi digital dalam pelayanan pembuatan paspor. Gusman (2024) menyatakan *digital transformation* dalam pemerintahan Indonesia telah menjadi pusat perhatian dalam upaya modernisasi pemerintahan, dimana pemerintah Indonesia telah mengambil langkah signifikan dalam mendorong adopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi administratif, meningkatkan keterbukaan, dan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan publik. WalkMe (2023) mengemukakan bahwa "upaya transformasi digital di sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pemerintah, transparansi, dan akuntabilitas serta meningkatkan keterlibatan dan kepuasan warga. Transformasi ini mencakup digitalisasi dokumen pemerintah, otomatisasi proses pemerintahan, dan penyediaan layanan digital yang dapat diakses dan ramah pengguna bagi warga negara. Sistem *online* ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan klasik dalam pelayanan konvensional seperti antrian panjang, waktu tunggu yang lama, dan kompleksitas prosedur birokrasi.

Namun demikian, implementasi pelayanan paspor *online* masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan yang perlu dikaji secara mendalam. Kondisi ini dapat terlihat secara konkret pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang yang menghadapi beberapa permasalahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan paspor, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Permasalahan yang Ada Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

No	Permasalahan	Keterangan
1	Waktu antrian yang panjang	Banyak pemohon paspor yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu, baik saat melakukan pendaftaran, verifikasi berkas, maupun proses wawancara dan biometrik, dikarenakan terbatasnya jumlah loket dan petugas yang melayani di jam tertentu
2	Prosedur pembuatan paspor yang cukup rumit	Prosedur pembuatan paspor masih dianggap rumit oleh sebagian masyarakat, dikarenakan kurangnya literasi digital ataupun informasi yang tersedia masih belum jelas bagi masyarakat
3	Biaya pembuatan paspor relatif tinggi	Bagi sebagian masyarakat biaya pembuatan paspor masih dinilai cukup mahal, apalagi adanya biaya tambahan transportasi jika berasal dari luar kota

Sumber: Hasil Pengamatan Observasi 2025

Permasalahan-permasalahan tersebut mencerminkan kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam transformasi pelayanan paspor dari sistem konvensional ke sistem *online*. Meskipun teknologi digital diharapkan dapat mengatasi isu antrian panjang dan prosedur yang rumit, namun dalam praktiknya masih terdapat *gap* implementasi yang signifikan. Penelitian-penelitian terdahulu telah mengidentifikasi berbagai masalah serupa dalam pelayanan pembuatan paspor. Ramadhani dan Fanida (2020) menjelaskan bahwa "keluhan masyarakat terkait dengan antrian pembuatan paspor yang membutuhkan waktu cukup lama". Helpiastuti et al. (2023) memperkuat temuan ini dengan menjelaskan bahwa "dalam pembuatan paspor masyarakat banyak yang rela mengantri dari pagi di kantor imigrasi hanya untuk mendapatkan pelayanan di hari itu".

Selain masalah antrian, kompleksitas prosedur juga menjadi keluhan utama masyarakat. Iftitah et al. (2023) menjelaskan bahwa "dalam pembuatan paspor masyarakat juga sering mengeluhkan tahapan pembuatan paspor yang selama ini dinilai rumit dan lama". Suryani et al. (2024) menegaskan perlunya "proses penerbitan paspor dengan mengurangi birokrasi dan prosedur yang rumit". Dari aspek biaya, Grahadyastiti, Warsono, dan Yuningsih (2012) menjelaskan bahwa

"masyarakat mengeluhkan bahwa biaya pembuatan paspor sangatlah mahal dan tidak sesuai dengan yang ditetapkan".

Lebih lanjut, terdapat beberapa isu sistemik lainnya yang muncul dalam pelayanan paspor *online*, antara lain: kesulitan akses sistem *online* yang sering mengalami gangguan teknis, keterbatasan *slot booking* yang tersedia, serta masih adanya *mismatch* antara ekspektasi masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan. Selain itu disparitas infrastruktur teknologi informasi antar daerah juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan paspor *online*. Masyarakat di daerah dengan akses internet terbatas atau di wilayah dengan kantor imigrasi yang memiliki kapasitas teknis rendah cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan ini. Hal ini berpotensi menciptakan kesenjangan digital dalam akses pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah.

Dari perspektif manajemen pelayanan publik, evaluasi terhadap implementasi sistem pelayanan paspor *online* menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi *gap* antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan kinerja aktual yang dicapai. Evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif untuk mendapatkan gambaran yang objektif tentang efektivitas sistem pelayanan *online* yang telah diterapkan.

Studi tentang pelayanan publik digital juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan *online* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kapasitas sumber daya manusia, dukungan manajemen, budaya organisasi, dan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, tinjauan menyeluruh terhadap pelayanan paspor *online* perlu mempertimbangkan aspek multidimensional ini untuk mendapatkan pemahaman yang holistik.

Mengingat pentingnya pelayanan paspor sebagai hak dasar warga negara dan

kewajiban negara untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka evaluasi terhadap implementasi sistem pelayanan paspor *online* menjadi *urgent* dan strategis. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan sistem, peningkatan kualitas pelayanan, dan pengembangan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian tentang tinjauan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara *online* pada kantor Imigrasi menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memberikan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan yang lebih optimal, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji permasalahan pelayanan pembuatan paspor, namun masih terdapat *gap* penelitian yang perlu diisi. Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu Afrizal (2019). Bazarah, Jubaidi, dan Hubait (2021)., Egar et.al (2024), ditemukan bahwa "permasalahan utama dalam pembuatan paspor adalah antrian yang lama, prosedur birokrasi yang rumit, dan biaya yang mahal. Namun dalam penelitian-penelitian tersebut masih bersifat kualitatif dan minim penggunaan data kuantitatif". Padahal penggunaan data kuantitatif sangat berdampak terhadap kekuatan dan kedalaman analisis yang dihasilkan. Tanpa dukungan angka-angka yang konkret, penilaian terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor menjadi bersifat subjektif. Hal ini tentunya akan berdampak pada penyusunan rekomendasi yang tidak tepat sasaran karena tidak dibuat berdasarkan ukuran yang valid secara statistik. Dalam konteks pelayanan publik pembuatan paspor, minimnya data kuantitatif kurang dapat dijadikan acuan dalam proses pengambilan keputusan dan perbaikan pelayanan ke depannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi kekurangan tersebut dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang dapat memberikan gambaran objektif

tentang kualitas pelayanan pembuatan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan publik pembuatan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor *online* secara keseluruhan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan mekanisme pelayanan publik pembuatan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
2. Untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor *online* secara keseluruhan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pelayanan publik di era digital.

2. Manfaat Praktis

Bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan pembuatan paspor secara *online*.

3. Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan informasi tentang kualitas dan kemudahan pelayanan paspor *online* yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
4. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi pengalaman akademik dalam menerapkan ilmu terkait pelayanan paspor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Tinjauan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor Secara *Online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan berbasis aplikasi M-Paspor telah memberikan kemudahan akses dan peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat. Proses pembuatan paspor secara digital ini telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) Nomor IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022, yang mencakup tahapan pendaftaran, verifikasi berkas, wawancara, pengambilan data biometrik, hingga pencetakan paspor.

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai SKM sebesar 100 yang berarti mutu pelayanannya A (Sangat Baik). Rincian capaian indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan memperoleh skor sebesar 4,02, yang menandakan prosedur pelayanan mudah dipahami, jelas, dan tidak berbelit-belit.
2. Persyaratan pelayanan mendapat nilai 4,08, menandakan bahwa prosedur pembuatan paspor mudah dipahami.
3. Waktu penyelesaian meraih skor 4,03, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian umumnya tepat waktu, namun masih ada keluhan terkait antrian atau keterlambatan tertentu.
4. Biaya pelayanan mendapatkan skor 3,92, menandakan bahwa sebagian

masyarakat menganggap biaya relatif tinggi, terlebih bagi mereka yang harus mengeluarkan ongkos transportasi tambahan dari luar kota.

5. Produk layanan mendapatkan skor 4,07 , menandakan bahwa paspor yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.
6. Kompetensi petugas mendapatkan skor 4,10, menandakan petugas paham terkait pembuatan paspor.
7. Perilaku petugas mendapatkan skor 4,07, menandakan bahwa petugas memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada masyarakat.
8. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan skor 4,03, menandakan bahwa sarana dan prasarana sangat mendukung masyarakat dalam membuat paspor.
9. Penangan pengaduan pemohon mendapatkan skor 4,05, menandakan bahwa petugas sangat handal dalam menangani pengaduan pemohon.

Dari seluruh indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah Kompetensi Petugas dan Ketersediaan Sarana Prasarana. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu dibenahi, khususnya dalam manajemen waktu penyelesaian, transparansi biaya, dan upaya pencegahan pungutan liar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Keterjangkauan Biaya

Kantor Imigrasi perlu memberikan keringanan biaya pembuatan paspor bagi kelompok tertentu, seperti pelajar atau masyarakat berpenghasilan menengah kebawah agar mereka tetap bisa mengakses layanan paspor dengan mudah.

2. Penyederhanaan Prosedur Pembuatan Paspor

Mengingat sebagian masyarakat masih kesulitan memahami prosedur M-Paspor, disarankan adanya program edukasi publik berupa video tutorial, panduan cetak, maupun pendampingan langsung bagi pemohon yang kurang familiar dengan teknologi.

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan layanan pembuatan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat mencapai tingkat pelayanan publik yang “*Excellent*”, berorientasi penuh pada kepuasan masyarakat, dan menjadi percontohan bagi kantor imigrasi di wilayah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiin, M. Z. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Palembang* (Vol. 1, Issue 25).
- Barata, A. . (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia.
- Bazarah, Jamil. Jubaidi, Ahmad. Hubaib, F. (2021). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. 22(2), 105–122.
- Edwinarta, C. D., Fauzia, M. E., & Agustine, A. D. (2022). Analisis Formulasi Kebijakan Masa Berlaku Paspor 10 Tahun Dalam Perspektif Keimigrasian. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 130–151. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6633>
- Egar, R., Akbar, A., Fatah, Z., & Sholichah, N. (2024). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Zainal Fatah, Nihayatus Sholichah SAP*, 2(1), 149–164.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Fahroy, C. A. (2017). Aspek Hukum Inteernasional Pada Batas “Imajiner” Negara. *Wawasan Yuridika*, 1(1), 54–63.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gusman, S. W. (2024). *Development of the Indonesian Government's Digital Transformation*. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 5(5), 1128–1141. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v5i5.2868>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). *Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v7i1.5464>
- Hidayatullah, G. M. (2024). *Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- <https://www.walkme.com/blog/digital-citizen-services/>
- Iftitah, A., Naldo, J., & Ali, M. N. (2023). *Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan*. *AUTHOR: Education and Learning Journal*, 2(6), 755–761. <https://doi.org/10.31004/anthor.v2i6.272>
- Irawan, A., Jamlean, M. Z., & Ibrahim, H. (2022). *MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI MERAUKE*. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(02), 399–415. <https://doi.org/10.52166/madani.v14i02.3296>
- Lili Suryani, Muchid Albintani, Nurmala Sari, Anton Budi Dharma, & Achmad Fauzi. (2024). *Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik*. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i3.18199>
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:

- CV Pustaka Setia.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN., 2007.
- Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Mustofa, A., & Zainal, F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim. *Soetomo Administrasi Publik*, 381–394.
- Napitu, R., Purba, J. W. P., Silalahi, J. A. S., & Saragih, Y. M. (2025). PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMOHON PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M – PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI PEMATANGSIANTAR. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 236–247. <https://doi.org/10.36985/q4jzy606>
- Natalia, A., Saul, S. J. R., Olivia, L. S. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH. *JURNAL ADMINISTRASI TERAPAN VOL 2, NO. 1, MARET 2023*, 2(1), 232–239.
- Qanitah, N. (2025). Analisis Efektivitas Proses Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 1–8.
- Rahmawati, S. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam. *Scientia Journal : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 1–10
https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/5669
- Ramadhan, R. (2024). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan

- Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Ramadhani, F., & Fanida, E. H. (2020). Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Publika*, 1–14. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/35127>
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11), 2443–2452.
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran%20Pemerintah%20dalam%20Penyediaan%20Akses%20Pelayanan%20Publik)
- Sintia Novelia, H. Matramawi, Y. K. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kabupaten Kerinci*. 6(4), 351–368.
- Susetiyo, W., & Iftitah, A. (2021). Peranan dan Tanggungjawab Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*, 11(September 2012), 92–106. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v11i2.1648>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.