

## Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura

Inggumi Rumawak<sup>\*</sup>, R. Diah Agusnarto<sup>\*</sup> dan Rizky Adithia Putra Usulu<sup>\*</sup>

<sup>\*</sup> Dosen Program Studi Pariwisata, Akademi Pariwisata 45 Jayapura

### ARTICLE INFO

#### Riwayat Artikel:

Diterima 22 Desember 2024

Disetujui 21 Januari 2025

#### Keywords:

Prosedur  
Pelayanan  
Paspor Online

### ABSTRAK

*Abstract : The aims of this research are (1) To understand the procedures for online passport services at the TPI Jayapura City Class I Immigration Office, (2) To find out what obstacles are faced in providing services. The role of Immigration in national tourism is to provide entry permits and provide convenience in processing permits for tourist visits to Indonesian territory. The Immigration Office, which is one of the institutions that provides services, includes providing overseas passport processing services for people who need them as explained in the Minister of Law and Human Rights Regulation No. 8 of 2014 concerning Ordinary Passports and SPLP (Travel Letters Like Passports). A passport is a permit for us to travel long distances, especially outside areas that are not controlled by our country of origin. The online passport application service procedure at the TPI Jayapura Class 1 Immigration Office is quite good because it meets the procedural characteristics stated by Rasto (2015:53), namely Efficient, Effective, Simple, Consistent, Flexible and Acceptable. However, with the online passport application service, there are still complaints from the public and problems, namely system errors. This system error occurs on the central server. If the central server has problems then online passport services throughout Indonesia will also be hampered, so this system cannot be said to be effective. There are several problems in using the M-passport application; a) Many people still don't understand when registering an account; b) Lack of network quality; c) Sometimes smartphones with the IOS system still have errors; d) There are still bugs or lag; e) M-passport is still not widely known by the whole community so people do not really understand the application; d) Invalid email; e) Server Timeout; f) Website pages that cannot be reached or still have errors.*

**Abstrak :** Tujuan Penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura, (2) Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan. Peranan Imigrasi dalam kepariwisataan nasional adalah dengan memberikan izin masuk dan diberi kemudahan dalam pengurusan izin kunjungan wisata ke wilayah Indonesia. Kantor Imigrasi yang merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor ke luar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar daerah yang tidak dikuasai oleh negara asal. Prosedur pelayanan permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jayapura sudah cukup baik karena sudah memenuhi karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Rasto (2015:53) yaitu Efisien, Efektif, Sederhana, Konsisten, Fleksibel dan Diterima. Namun pada pelayanan permohonan paspor secara online masih ada terdapat keluhan masyarakat dan kendala yaitu sistem eror. Sistem eror ini terjadi pada server pusat. Jika server pusat bermasalah maka pelayanan paspor online seluruh Indonesia juga terkendala, sehingga sistem ini belum dapat dikatakan efektif. Terdapat beberapa permasalahan dalam menggunakan aplikasi M-paspor; a) Masih banyak belum paham pada saat daftar akun; b) Kurangnya kualitas jaringan; c) Terkadang smartphone dengan sistem IOS masih terdapat error; d) Masih terdapat bug atau lemot; e) M-paspor masih

belum banyak dikenal oleh seluruh masyarakat sehingga masyarakat belum benar-benar memahami aplikasi tersebut; d) Email tidak valid; e) Server Time out; f) Laman website yang tidak bisa dijangkau atau masih error.

Open access article under the [CC BY-SA](#) license.



---

#### **Alamat Korespondensi :**

**Inggumi Rumawak,**

Dosen Program Studi Pariwisata,

Akademi Pariwisata 45 Jayapura,

Jl kompleks yayasan pendidikan Jl. Klp. 2 No.45, Entrop, ardupura selatan, Kota Jayapura, Papua 99224

E-Mail : [inggumirumawak@gmail.com](mailto:inggumirumawak@gmail.com)

---

#### **Pendahuluan**

Posisi suatu negara tujuan wisata atau letak geografis suatu daerah tujuan wisata mempunyai peranan dalam pariwisata. Penampakan geografis yang khusus akan merupakan daya tarik bagi wisatawan. Di Indonesia, keadaan alam yang sukar dicari bandingannya merupakan daya tarik bagi bangsa asing dan adalah modal yang besar bagi pariwisata. Indonesia yang terletak diantara benua Asia dan Australia dan diantaranya samudra Pasifik dan samudra Indonesia merupakan posisi tujuan wisata yang strategis. Pemerintah Indonesia dalam upaya menarik dan meningkatkan arus kunjungan wisatawan mancanegara telah membuat kebijakan-kebijakan baru seperti memberi kemudahan dalam izin keimigrasian.

Kantor Imigrasi Jayapura sebagai salah satu Unit Pelayanan Teknis Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Propinsi Papua, merupakan Kantor Imigrasi yang terletak di ibukota propinsi Papua serta memiliki wilayah kerja yang berbatasan langsung baik darat maupun laut dengan negara tetangga Papua New Guinea (PNG). Di sepanjang garis perbatasan antara Republik Indonesia dan Papua New Guinea dari kota Jayapura, Kabupaten Keerom hingga Pegunungan Bintang terdapat beberapa pos Imigrasi Perbatasan yang melayani lintas batas tradisional yang umumnya dilalui oleh penduduk perbatasan kedua negara.

Peranan Imigrasi dalam kepariwisataan nasional adalah dengan memberikan izin masuk dan diberi kemudahan dalam pengurusan izin kunjungan wisata ke wilayah Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian khususnya di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Jayapura. Fungsinya untuk melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian; Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Lalu lintas Keimigrasian Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Status Keimigrasian; Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

Kantor Imigrasi yang merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor ke luar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar daerah yang tidak dikuasai oleh negara asal.

Orang dari negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Peran imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seorang dari luar wilayah Indonesia. Salah satu aturan untuk memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan tertentu harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa Paspor tersebut.

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan?

## **Kajian Teori**

### **Teori Prosedur**

Menurut Mulyadi menyatakan bahwa:

“Prosedur adalah suatu kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang”.( 2000:5 )

Sedangkan menurut Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen menyatakan bahwa:

“Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama”. ( 2005:263 ).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan kegiatan atau aktivitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

Menurut Rasto (2015:53) prosedur dirancang harus memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Efisien - Prosedur dikatakan efisien jika mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, upaya dan peralatan yang minimum. Nilai output lebih besar dari nilai input.
2. Efektif - Prosedur dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan.
3. Sederhana - Prosedur harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu didesain sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.
4. Konsisten - Prosedur harus memiliki hasil yang konsisten untuk setiap waktu. Jika tidak, kehandalan prosedur dipertanyakan. Prosedur yang konsisten memiliki jumlah kesalahan yang minimum.
5. Fleksibel - Prosedur harus didefinisikan dengan baik dan terstruktur. Prosedur seharusnya tidak begitu kaku sehingga tidak menerima ide-ide inovatif. Prosedur harus cukup fleksibel dengan perubahan organisasi. Prosedur juga harus fleksibel dihadapkan pada masalah yang luar biasa.
6. Diterima - Prosedur harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

### **Teori Pelayanan**

Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing.

### **Teori Paspor**

Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang memuat identitas diri pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan Republik Indonesia di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia.

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, dimana peneliti bermaksud untuk menggambarkan fenomena yang ada dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis untuk mempermudah pemahaman dan penarikan kesimpulan.

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kota Jayapura, tempatnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura, Jl. Percetakan Negara No.15, Gurabesi, Kec. Jayapura Utara, Kota Jayapura, Papua.

#### **Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan waktu kurang lebih 6 bulan, Juni – Oktober 2023.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Studi lapangan (*field research*) adalah satu teknik pengumpulan data yang digunakan melalui tanya jawab atau wawancara dengan pihak-pihak terkait bagian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.
- Studi kepustakaan (*library research*) studi kepustakaan adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan melalui literatur-literatur atau buku-buku yang relevan dengan penulisan ini.

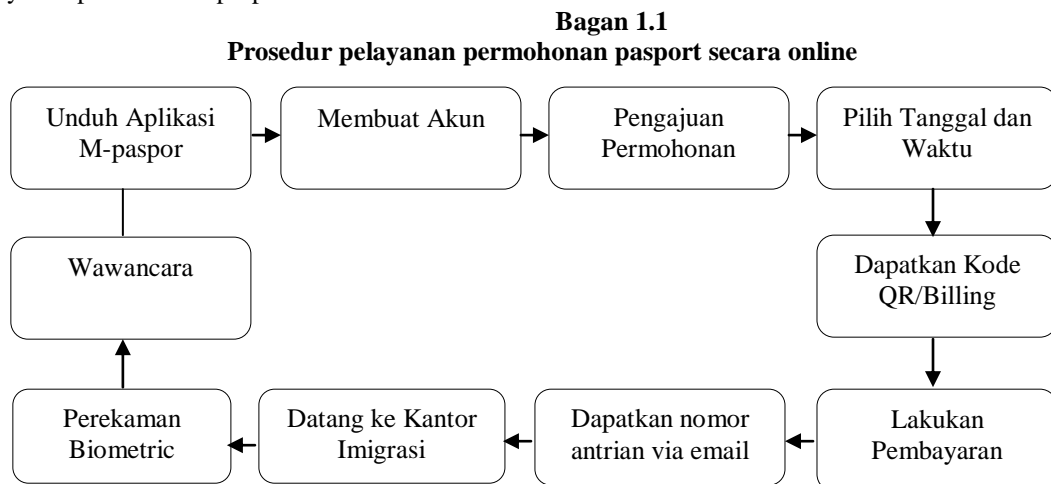
### Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Sementara, analisis kualitatif bersifat memaparkan hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka (nonstatistik).

### Hasil Penelitian

#### 1. Prosedur pelayanan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura

Prosedur adalah kegiatan administrasi, biasanya melibatkan beberapa orang di suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan yang teratur atau seragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang (Mulyadi, 2013: 5), sedangkan menurut Crisyanti (2011: 143), prosedur adalah tata cara kerja yang merupakan serangkaian tindakan, langkah atau tindakan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tepat untuk mencapai tahap tertentu dalam hubungan untuk mencapai tujuan akhir. Adapun contoh prosedur pelayanan yang digunakan untuk memudahkan memberikan pelayanan seperti SOP atau Standar Operasional Prosedur. Berikut bagan tentang prosedur pelayanan permohonan paspor secara online:



Sumber: Hasil Observasi, 2023

Berikut adalah uraian tentang prosedur pelayanan permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jayapura:

- Unduh aplikasi M-paspor pada platform tertentu tergantung pada device/perangkat yang digunakan. Untuk perangkat android, dapat mengunduh melalui aplikasi playstore, sedangkan untuk perangkat Ios dapat mengunduh melalui aplikasi App store.
- Pemohon yang belum memiliki akun dapat membuat akun baru dengan cara memilih Daftar Akun kemudian mengisi data diri pada halaman pendaftaran akun. Aktivasi Akun akan terhubung dengan email yang didaftarkan. Klik Aktivasi Akun untuk melanjutkan. Selanjutnya masuk ke Aplikasi M-paspor dengan mengisi alamat email dan sandi yang telah didaftarkan lalu klik masuk.
- Pilih pengajuan permohonan, kemudian pilih permohonan paspor reguler atau percepatan, klik lanjutkan. Pemohon harus mengisi data dengan benar. Pengisian data yang tidak benar akan mengakibatkan permohonan paspor ditolak dan pembayaran tidak dapat dikembalikan.
- Setelah mengisi data dan informasi dengan lengkap dan benar, pilih Kantor imigrasi yang akan dituju untuk proses pengajuan permohonan paspor. Pemohon paspor dapat memilih Kantor Imigrasi terdekat dengan lokasi tinggalnya.
- Selanjutnya dapat memilih tanggal dan waktu kedatangan sesuai dengan kuota yang tersedia pada Kantor Imigrasi yang telah dipilih, kemudian klik lanjutkan.
- Jika seluruh data telah diisi dengan lengkap dan benar, silahkan pilih lanjutkan.

7. Pengajuan permohonan telah berhasil tersimpan. Pemohon dapat kembali ke halaman utama untuk melihat kode layanan, kode QR, atau kode biling serta tata cara pembayaran.
8. Pada halaman Utama, Pemohon akan mendapatkan kode permohonan pengajuan paspor sekaligus kode biling yang dapat langsung dibayarkan. Masa berlaku kode biling hanya berlaku dua jam.
9. Pengajuan permohonan pembuatan paspor sudah selesai dilakukan. Pemohon akan mendapatkan nomor antrian pada email yang telah terdaftar. Selanjutnya, pemohon harus datang ke Kantor imigrasi pada hari dan tanggal dengan dokumen asli dan juga fotocopy untuk melakukan perekaman biometric dan wawancara.
10. Pengisian Formulir, Pemohon atau yang diberi Kuasa mengisi formulir sesuai dengan kolom yang telah ditentukan.
11. Pengajuan Permohonan SPRI/Paspor:
  - a. Permohonan SPRI/Paspor diajukan kepada petugas loket pada Kantor Imigrasi oleh Pemohon atau yang diberi kuasa.
  - b. Petugas loket menerima dan memeriksa kebenaran persyaratan asli maupun foto copy yang dibawa oleh pemohon atau yang diberi kuasa.
  - c. Petugas loket menolak Permohonan dan memberikan bukti penolakan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila ditemukan rincian biodata sama dengan daftar pencegahan.
  - d. Petugas loket memberikan tanda terima kepada Pemohon yang telah memenuhi persyaratan.
12. Pengambilan foto dan sidik jari:
  - a. Petugas Imigrasi melakukan pengambilan foto wajah dan sidik jari pembayaran.
  - b. Petugas Imigrasi melakukan pengambilan foto wajah Pemohon dalam posisi menghadap ke depan lensa.
  - c. Petugas Imigrasi melakukan pengambil sepuluh sidik jari tangan pemohon di mulai dari telunjuk kanan, tengah kanan, manis kanan, kelingking kanan, jempol kanan dilanjutkan dengan telunjuk kiri, tengah kiri, manis kiri, kelingking kiri dan jempol kiri.
13. Wawancara
  - a. Petugas wawancara melakukan penelitian tentang kelengkapan dokumen persyaratan asli, serta penuhi hasil penelitian pada kolom catatan petugas formulir yang telah disediakan.
  - b. Petugas wawancara wajib memasukkan data alamat lengkap (Kecamatan, Kota/Kabupaten, Provinsi) dan bilamana diperlukan memasukkan data alamat lain yang bisa dihubungi selain alamat pada KTP.
  - c. Petugas wawancara mencetak biodata pemohon selanjutnya pemohon menandatangani hasil hasil pencetakan dan blangko SPRI.
14. Identitas foto wajah dan sidik jari
  - a. Petugas wawancara mengirim data foto wajah dan sidik jari serta identitas diri ke Pusat Data Keimigrasian (Pusdakim) untuk dilakukan identifikasi.
  - b. Sistem identifikasi pada Pusdakim Secara otomatis memberikan jawaban kepada Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen TKI berupa persetujuan atau tindak lanjut.
  - c. Dalam hal proses identifikasi foto wajah dan sidik jari jika ditemukan duplikasi maka Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang membubuhkan Pemeriksaan dan Berita Acara Pendata untuk selanjutnya dilakukan Proses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
15. Pencetakan SPRI/Paspor
  - a. Petugas yang diberi wewenang, melakukan pencetakan halama biodata pemohon dan halaman catatan resmi/official notes, serta halam.
  - b. Pengesahan/endorsements (jika diperlukan) setelah mendapat persetujuan identifikasi foto wajah wajah dan sidik jari dari Pusdakim dan melakukan laminasi blangko SPRI/Paspor. Petugas yang diberi wewenang, melakukan uji kualitas pencetakan dan laminasi, dalam hal ditemukan cacat produksi maka dilakukan penggantian blangko SPRI/Paspor tanpa tariff.
16. Perubahan Data Pemegang SPRI/Paspor

Dalam hal terjadi perubahan data pemegang SPRI/Paspor yang meliputi perubahan alamat, penambahan atau perubahan nama dan/atau perubahan pekerjaan dapat dilakukan disetiap Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI dilakukan sesuai prosedur, melalui tahapan:

  - a. Pengajuan permohonan; persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan atau Kepala Sub Direktorat Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang untuk memproses sesuai ketentuan yang berlaku; dan dibutuhkan paraf oleh Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang.

## 17. Pendataan SPRI/Paspor

- a. Kepala bidang atau Kepala Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian atau Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian atau pejabat yang diberi wewenang membubuhkan paraf pada SPRI/Paspor.
- b. Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang menandatangani SPRI dan menyerahkan kepada petugas untuk diterakan cap dinas untuk selanjutnya diserahkan kepada Petugas.

## 18. Penyerahan SPRI/Paspor

- a. Petugas loket melakukan pemindaian halaman tanda tangan Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI dan halaman catatan petugas dan selanjutnya menyerahkan kepada pemohon atau yang diberi kuasa.
- b. Permohonan atau yang diberi kuasa, menandatangani tanda bukti penerimaan SPRI/Paspor pada kolom penerimaan.

**2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan**

Penggunaan aplikasi M-paspor seharusnya dibuat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura. Namun, dalam kenyataan masih terdapat hambatan yang terjadi di lapangan. Sesungguhnya faktor hambatan ini adalah salah satu hal yang dapat menyebabkan pelayanan public menjadi tidak terlaksana secara maksimal. Dengan demikian, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis telah ditentukan beberapa permasalahan dalam menggunakan aplikasi M-paspor antara lain sebagai berikut;

1. Masih banyak belum paham pada saat daftar akun;
2. Kurangnya kualitas jaringan;
3. Terkadang smartphone dengan sistem IOS masih terdapat error;
4. Masih terdapat bug atau lemot;
5. M-paspor masih belum banyak dikenal oleh seluruh masyarakat sehingga masyarakat belum benar-benar memahami aplikasi tersebut;
6. Email tidak valid;
7. Server Time out
8. Laman website yang tidak bisa dijangkau atau masih error

Dengan demikian, bagi pemohon paspor yang memang masih belum paham terhadap aplikasi M-paspor sering sekali langsung mendatangi Kantor Imigrasi untuk dipandu langsung oleh petugas agar mendapatkan kejelasan. Selain itu, faktor penghambat lain adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengurus paspor dan dokumen atau persyaratan yang harus dilengkapi. Meskipun demikian, para petugas dengan cepat merespon dan memberikan arahan kepada masyarakat yang masih kendala sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Tentu dengan adanya faktor penghambat dapat dijadikan salah satu motivasi sendiri bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jayapura agar selalu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan permasalahan diatas, terlihat bahwa aplikasi M-paspor ini dalam implementasinya masih banyak sekali masyarakat yang belum paham dengan teknologi, akan sangat terganggu dengan pengurusan paspor online.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jayapura dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Prosedur pelayanan permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jayapura sudah cukup baik karena sudah memenuhi karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Rasto (2015:53) yaitu Efisien, Efektif, Sederhana, Konsisten, Fleksibel dan Diterima. Namun pada pelayanan permohonan paspor secara online masih ada terdapat keluhan masyarakat dan kendala yaitu sistem eror. Sistem eror ini terjadi pada server pusat. Jika server pusat bermasalah maka pelayanan paspor online seluruh Indonesia juga terkendala, sehingga sistem ini belum dapat dikatakan efektif.
2. Terdapat beberapa permasalahan dalam menggunakan aplikasi M-paspor; a) Masih banyak belum paham pada saat daftar akun; b) Kurangnya kualitas jaringan; c) Terkadang smartphone dengan sistem IOS masih terdapat error; d) Masih terdapat bug atau lemot; e) M-paspor masih belum banyak dikenal oleh seluruh masyarakat sehingga masyarakat belum benar-benar memahami aplikasi tersebut; d) Email tidak valid; e) Server Time out; f) Laman website yang tidak bisa dijangkau atau masih error.

**Saran**

Dari hasil penelitin ini, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut;

1. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jayapura untuk terus memberikan inovasi-inovasi terbaik untuk pelayanan masyarakat.
2. Memberikan pemahaman berupa sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi M-paspor agar proses pembuatan paspor dapat berjalan dengan baik.

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Flawerilla, A. (2021). *PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- M. Iqbal Hasan, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta
- Malaro, A. R. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan-Peraturan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1562.GR.01.01 Tahun 2014 tentang Peningkatan Kewaspadaan Dalam Penerbitan Paspor.
- Surat Edaran Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-07.UM.01.01 Tahun 2017 tentang Pemberian Kemudahan Prosedur dan Persyaratan Penggantian Paspor Biasa.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di seluruh Indonesia.