

Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Selfi Budi Helpiastuti¹⁾, Irba Syaifana²⁾, Hermanto Rohman³⁾

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Jl Kalimantan no 37 Jember, Indonesia

¹⁾ selfibudihelpiastuti@unej.ac.id, ²⁾ irbasyaifana2511@gmail.com

³⁾ hermanto.fisip@unej.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan aplikasi M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. M-PASPOR diluncurkan sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan permohonan paspor yang sebelumnya dilakukan secara manual. Aplikasi ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun pergantian paspor. Metode pengukuran kualitas pelayanan menggunakan teori *egovqual* dengan 4 dimensi kualitas (efektivitas, kepercayaan, keunggulan, dan dukungan warga negara). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dan mendapatkan hasil sebanyak 97 sampel. Kriteria identifikasi sampel yakni orang yang telah memanfaatkan aplikasi M-PASPOR. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu persebaran kuesioner. Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS 25. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yakni perhitungan GAP dengan menilai selisih persepsi dan harapan masyarakat pengguna aplikasi M-PASPOR dan dilanjutkan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis *gap*, kualitas pelayanan aplikasi M-PASPOR masuk dalam kategori tidak baik dengan totar skor -0,335. Berdasarkan hasil IPA terdapat beberapa item yang masuk dalam kategori yang membutuhkan perbaikan. Item tersebut yaitu mengenai petunjuk pengisian formulir, media elektronik untuk mengakses M-PASPOR, informasi di dalam aplikasi M-PASPOR, ketepatan waktu pelayanan melalui M-PASPOR, kecepatan mengakses aplikasi, serta keamanan *username* dan *password* dalam aplikasi M-PASPOR.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, M-PASPOR, Permohonan Paspor

Abstract

This article aims to describe and analyze the service quality of the M-PASPOR application at the Class I Immigration Office TPI Jember. M-PASPOR was launched in an effort to improve the quality of passport application services, which were previously done manually. This application can be accessed anywhere and anytime by the public to apply for a new passport or change of passport. The service quality measurement method uses the Egovqual theory with four quality dimensions (efficiency, trust, reliability, and citizen

support). This study uses a descriptive quantitative approach. Sampling in this study used an accidental sampling technique and obtained a total of 97 samples. The sample identification criteria are people who have used the M-PASPOR application. The data collection technique used in this study was the distribution of questionnaires. Validity and reliability testing were used in this study using SPSS 25. The analysis of the data used in the study is the GAP calculation by assessing the difference in perceptions and expectations of the community using the M-PASPOR application, followed by Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the gap analysis, the service quality of the M-PASPOR application is in the not good category with a total score of -0.335. Based on the results of the IPA, there are several items that fall into categories that require improvement. These items are regarding form filling instructions, electronic media to access M-PASPOR, information in the M-PASPOR application, timeliness of service through M-PASPOR, speed of accessing applications, and username and password security in the M-PASPOR application.

Keywords: *Quality of Service, M-PASPOR, Passport Application.*

A. LATAR BELAKANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan permohonan paspor dengan menggunakan aplikasi Mobile Paspor (M-PASPOR) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Keimigrasian) Jember. Setiap warga negara yang akan melakukan perjalanan keluar negeri pasti membutuhkan dokumen administrasi berupa paspor. Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian). Hal ini menyatakan bahwa paspor menjadi penting sebab berperan sebagai bukti identitas warga Indonesia saat berada di luar negeri. Pihak yang bertugas untuk memberikan pelayanan pembuatan paspor yakni Kantor Imigrasi.

Pelayanan pembuatan paspor telah melewati beberapa kali perubahan.

Pelayanan paspor pertama kali dilakukan secara manual, pelayanan hanya berdasarkan batasan waktu yang mana pemohon bisa menerima layanan apabila mengumpulkan permohonan sebelum jam 12 siang. Apabila pemohon telat dari jam 12 siang maka tidak akan mendapatkan pelayanan dan harus mengantri di hari berikutnya. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat banyak yang rela mengantri dari pagi di kantor imigrasi hanya untuk mendapatkan pelayanan di hari itu. Setelah pelayanan berdasarkan batasan waktu, berubahlah menjadi pelayanan berdasarkan kuota yang mana apabila kuota penuh maka pemohon tidak akan mendapatkan layanan pada hari tersebut sehingga kasusnya sama yakni ketidakjelasan kapan akan terlayani.

Dilihat dari masalah yang ada, pelayanan pembuatan paspor memberikan kesan negatif pada proses pelaksanaan birokrasi di instansi pemerintahan. Birokrasi yang tidak efektif dan efisien terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu permasalahan yang

dianggap serius bagi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan dan jasa publik, dimana hal ini dianggap kegagalan suatu instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang *responsive*. Oleh karena itu pemerintah sebagai pengendali pelayanan publik harus peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintahan yang baik tentu akan memperhatikan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam peraturan perundang-undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas, layak dan prima kepada masyarakat dalam implementasinya.

Melihat kondisi yang ada permasalahan utama dari pelayanan permohonan paspor yakni mengenai antrian pengambilan nomor. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan publik tersebut pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini sesuai Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yang merupakan satu sektor prioritas Pembangunan Pitalabar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalabar Indonesia 2014-2019. Sektor pertama mendapatkan prioritas adalah *e-Government*, kemudian sektor e-Kesehatan, sektor e-Pendidikan, sektor e-Logistik dan yang kelima sektor e-Pengadaan. Sebagai upaya untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan yang ada terkait pembuatan paspor, Direktorat Sistem & Teknologi Informasi Keimigrasian Indonesia membentuk sebuah aplikasi dengan tujuan untuk mengubah sistem antrian yang awalnya

secara manual menjadi antrian secara *online* melalui aplikasi *M-PASPOR*.

Pada 27 Januari 2022 diluncurkan aplikasi M-PASPOR sebagai bentuk transformasi digital atau juga upaya peningkatan pelayanan keimigrasian, khususnya dalam pelayanan permohonan paspor dari aplikasi sebelumnya yakni APAPO. Dengan adanya M-PASPOR masyarakat bisa mendaftar antrian paspor lewat *online* sehingga tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi.

Pelayanan antrian *online* ini mendapat respon positif dari masyarakat yang sudah merasakannya. Namun aplikasi ini masih ditemui masalah yakni mengenai server, beberapa pengguna aplikasi mengeluhkan server yang tidak stabil dan juga gangguan ketika pengambilan data.

B. LANDASAN TEORITIS

Administrasi Publik

Administrasi publik diartikan sebagai kombinasi yang bermacam-macam dan tidak berpola antara teori dengan pelaksanaannya. Administrasi publik ditujukan untuk lebih mengerti tentang hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan juga meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap beragam kebutuhan sosial serta praktik-praktik manajerial dibuat jadi lembaga agar terbiasa lebih efektif dan efisien (Henry, 1988). Dapat dikatakan juga bahwa administrasi publik merupakan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dan mencapai tujuan negara.

Dalam kasus ini Direktorat Jendral Imigrasi sebagai pihak pemerintah melakukan pemenuhan kebutuhan publik seputar keimigrasian, salah satunya dengan membentuk kantor imigrasi. Kantor imigrasi memiliki beberapa tugas

keimigrasian salah satunya yakni menyediakan pelayanan pembuatan dokumen paspor yang menjadi kebutuhan masyarakat ketika berada diluar negeri sebagai bukti identitas warga negara Indonesia.

Pelayanan Publik

Menurut Robert (1996) dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban- ketertiban.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan publik yang dilaksanakan oleh negara. Negara memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga sifat dari pelayanan publik menjadi wajib dan merupakan tanggungjawab negara.

Menurut Bharata (2004) dalam (Maryam, 2016) terdapat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat menyediakan atau memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen yakni publik, pelayanan ini dapat berbentuk barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu yang biasa disebut konsumen (*customer*) adalah pihak yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu pelayanan apa saja yang dapat diberikan penyedia layanan kepada konsumen atau pelanggan.
- d. Kepuasan pelanggan, adalah tujuan

utama dari suatu pelayanan.. Hal ini penting dilakukan sebab tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat erat kaitannya dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang telah dirasakan.

Pemerintah mengeluarkan M-PASPOR sebagai bentuk perbaikan pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual. Produk pelayanan tersebut melakukan kontak langsung dengan masyarakat yang akan mendaftar pelayanan seputar paspor. Dilihat dari unsur penting pelayanan publik, M-PASPOR sebagai bentuk pelayanan publik perlu mencapai kepuasan pelanggan/publik. Dengan mengetahui kepuasan publik akan didapatkan kualitas pelayanan dari aplikasi M-PASPOR.

Electronic Government

E-government merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Suaedi & Wardiyanto, 2010).

Pemerintah membagi jenis pelayanan *e-government* menjadi dua yaitu.

- a. Aspek kompleksitas, adalah seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin diciptakan; dan
- b. Aspek manfaat, adalah hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi tersebut (Indrajit, 2005).

Berdasarkan hal tersebut, maka jenis-jenis proyek-proyek *e-government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

1. *Publish*, jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya

yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.

2. *Interact*, pada kelas interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
3. *Transact*, yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas interact hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya) (Indrajit, 2005).

Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemanfaatan tersebut ditandai dengan dibentuknya aplikasi M-PASPOR sebagai pengganti pendaftaran pelayanan paspor yang biasanya dilakukan secara manual yang menyebabkan antrian membludak. Dengan adanya aplikasi M-PASPOR pendaftaran dilakukan secara *online* serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Hal ini tentu menguntungkan masyarakat dan juga pemerintah sebagai penyedia pelayanan agar pelayanan menjadi jauh lebih cepat dan mudah.

Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam (Tjiptono, 2012) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni *respected sevice* dan *perceived service*.

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan perlu diketahui sebagai pertimbangan apakah pelayanan tersebut sudah baik atau masih dibutuhkan perbaikan-perbaikan untuk menjadi lebih baik. Penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan dari M-PASPOR dengan memfokuskan penilaian persepsi dan harapan dari masyarakat terhadap aplikasi ini.

E-govqual

E-Govqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan dari situs atau portal milik pemerintah sesuai persepsi publik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dalam E-Govqual terdapat 21 atribut yang tersebar dalam 4 dimensi kualitas (Efektivitas, Kepercayaan, Keunggulan, dan Dukungan Warga Negara)

1. Efektivitas (*Efficiency*)
 - a) Struktur situs *e-government* jelas dan mudah diikuti
 - b) Fitur pencarian situs *e-government* efektif
 - c) Menu dalam situs *e-government* ini terorganisir dengan baik.
 - d) Situs *e-government* ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna.
 - e) Informasi yang ditampilkan di situs *e-government* ini adalah detail yang sesuai.
 - f) Informasi yang ditampilkan di situs *e-government* ini *update*.
 - g) Informasi tentang penyelesaian

lapangan di situs *e-government* ini sudah cukup

2. Kepercayaan (*Trust*)

- a) Akuisisi nama pengguna dan kata sandi di situs *e-government* ini aman.
- b) Hanya data pribadi yang diperlukan yang disediakan untuk otentifikasi pada *e-government* ini.
- c) Data yang diberikan oleh pengguna di situs *e-government* ini diarsipkan dengan aman.
- d) Data yang disediakan di situs *e-government* ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan

3. Keunggulan (*Reliability*)

- a) Formulir di situs *e-government* ini diunduh dalam waktu singkat.
- b) Situs *e-government* ini tersedia dan dapat diakses kapan pun anda membutuhkannya.
- c) Situs *e-government* ini berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama.
- d) Situs *e-government* ini menyediakan layanan tepat waktu.
- e) Halaman situs *e-government* diunduh cukup cepat.
- f) Situs *e-government* ini berfungsi dengan baik dengan *browser* default pengguna

4. Dukungan Warga Negara (*Citizen Support*)

- a) Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna.
- b) Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna.
- c) Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna.
- d) Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri

(Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dalam (Nautami et al., 2019)

Penelitian ini menggunakan indikator-indikator dalam *e-govqual* untuk definisi operasional variabel yang akan menjadi bahan untuk kuesioner. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner menggunakan teori ini dan dilakukan analisis, maka akan didapatkan hasil kualitas pelayanan aplikasi M-PASPOR.

M-PASPOR

Aplikasi M-PASPOR merupakan aplikasi untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun pergantian paspor secara *online*. 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-PASPOR diciptakan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel. Berikut merupakan tahapan pendaftaran antrian dengan menggunakan aplikasi M-PASPOR.

1. Pendaftaran akun dan *login*
2. Penginputan data pemohon
3. Penginputan data permohonan paspor pada panduan layanan paspor
4. Pemilihan lokasi permohonan paspor, jenis paspor, dan jadwal kedatangan ke kantor imigrasi
5. Persetujuan data dan syarat & ketentuan
6. Pembayaran
7. Pelaksanaan verifikasi, wawancara, dan pengambilan biometrik

C. METODE

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah-masalah yang diteliti.

Populasi pada penelitian adalah masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Jember lewat aplikasi M-PASPOR. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* berupa *accidental sampling*, yang mana teknik pengambilan sampel didasari oleh pengambilan responden secara kebetulan/insidental. Orang tersebut akan menjadi responden apabila orang yang kebetulan ditemui yakni orang yang cocok sebagai sumber data (Sugiyono,

2018). Kriteria yang digunakan untuk identifikasi sampel merupakan orang yang benar-benar memanfaatkan M-PASPOR. Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *cochran* dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang. Pengujian kuesioner dilakukan dengan melakukan uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dan pengujian reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*.

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini yakni analisis *gap* dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Model IPA digambarkan dalam diagram kartesius yang terdiri dari sumbu X dan Y dengan empat kuadran. Sumbu X yang mempresentasikan tingkat persepsi dan sumbu Y yang mempresentasikan tingkat harapan.

Gambar 1. Diagram Kartesius
(Sumber: Silva & Fernandes, 2011)

	Prioritas Utama A	Prioritas Prestasi B
Y (Harapan)	Prioritas Rendah C	Berlebih D
	X (Persepsi)	

a. *Concentrate here* (kuadran A)

Responden beranggapan bahwa layanan tersebut tinggi namun layanan yang diberikan rendah. Sehingga nilai harapan tinggi dan nilai persepsi rendah. Artinya dibutuhkan perhatian untuk perbaikan dan peningkatan atribut yang dianggap kurang,

b. *Keep up the good work* (kuadran B)

Responden menghargai pelayanan yang diberikan dan layanan yang diberikan baik atau tinggi. Sehingga nilai harapan tinggi dan nilai persepsi tinggi.

Artinya atribut memiliki keunggulan,

c. *Low priority* (kuadran C)

Pemberi layanan dinilai rendah dalam menyediakan pelayanan namun pelanggan tidak menganggap fitur-fitur tersebut penting. Sehingga nilai harapan rendah dan nilai persepsi juga rendah. Artinya terdapat atribut yang kurang namun tidak perlu perhatian lebih,

d. *Possible overkill* (kuadran D)

Kinerja layanan dinilai baik, namun responden tidak memperdulikan hal tersebut. Sehingga nilai harapan

rendah dan nilai persepsi tinggi. Artinya terdapat atribut yang memiliki kinerja dengan sumber daya berlebih dan harus diberikan kepada atribut yang kurang (Silva & Fernandes, 2011) dalam (Nautami et al., 2019).

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Perhitungan GAP

Tabel 1. Perhitungan Gap

Dimensi	Kode	Mean Harapan	Mean Persepsi	Gap
Efektifitas (Efficiency)	E1	3,526	3,155	-0,371
	E2	3,340	2,979	-0,361
	E3	3,608	3,268	-0,340
	E4	3,546	3,505	-0,041
	E5	3,660	3,206	-0,454
	E6	3,567	3,082	-0,485
	E7	3,629	3,082	-0,546
Kepercayaan (Trust)	T1	3,701	3,268	-0,433
	T2	3,649	3,557	-0,093
	T3	3,660	3,299	-0,361
	T4	3,711	3,412	-0,299
Keunggulan (Reliability)	R1	3,711	3,351	-0,361
	R2	3,680	3,330	-0,351
	R3	3,619	3,216	-0,402
	R4	3,691	3,237	-0,454
	R5	3,649	3,216	-0,433
	R6	3,670	3,165	-0,505
Dukungan Warga Negara (Citizen Support)	C1	3,639	3,474	-0,165
	C2	3,691	3,474	-0,206
	C3	3,680	3,485	-0,196
	C4	3,670	3,505	-0,165
Total		3,633	3,298	-0,335

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Perhitungan kesenjangan digunakan untuk melihat atribut mana saja yang tidak sesuai dengan harapan pengguna aplikasi M-PASPOR. Pengukuran ini membandingkan antara rata-rata persepsi serta harapan, dan ke empat dimensi menghasilkan nilai gap

Uji Validitas dan Reliabilitas

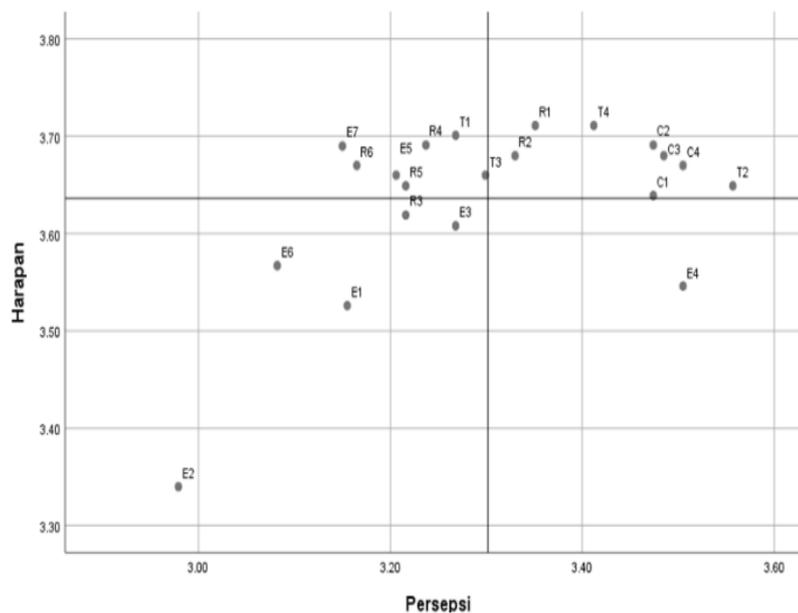
Pengujian validitas dari setiap item pertanyaan harapan dan persepsi dalam kuesioner dinyatakan valid dengan seluruh r hitung lebih dari 0,3. Berdasarkan uji reliabilitas seluruh dimensi harapan dan persepsi dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel sebab hasil *cronbach's alpha* lebih dari 0,6.

negatif. Apabila dilihat berdasarkan dimensi maka kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi keunggulan dengan nilai rata-rata sebesar -0,418, kemudian gap terbesar kedua terjadi pada dimensi efektivitas sebesar -0,371, lalu disusul oleh dimensi kepercayaan sebesar -0,296,

dan gap terkecil terjadi pada dimensi dukungan dengan nilai $-0,186$. Dari hasil perhitungan keseluruhan, diperoleh nilai kesenjangan sebesar $-0,335$. Hal ini menandakan kualitas pelayanan aplikasi M-PASPOR yang dirasakan oleh responden atau masyarakat pengguna aplikasi tidak baik.

Analisis Importance Performance Analysis

Data yang digunakan dalam analisis IPA yakni gap dari setiap atribut. Dengan data gap tersebut hasil analisis akan dipetakan dalam diagram kartesius dengan sumbu x sebagai persepsi dan sumbu y sebagai harapan. Atribut-atribut yang dianalisis akan tersebar dalam 4 kuadran, yakni kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.



Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis
 Sumber: Output SPSS 25

1. Kuadran A

Indikator-indikator pada kuadran A merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai harapan tinggi dan nilai persepsi rendah sehingga faktor-faktor ini akan menjadi prioritas utama dalam hal perbaikan atau peningkatan kualitas layanan, hal ini didasari oleh adanya faktor yang dianggap penting atau diharapkan pengguna namun kinerja faktor tersebut dirasakan masih rendah sehingga dianggap belum memuaskan pengguna layanan. Oleh karenanya, pihak

pembuat kebijakan dan pihak imigrasi perlu mengalokasikan sumber daya yang lebih dan memadai untuk meningkatkan faktor-faktor penting tersebut.

Terdapat 6 indikator yang masuk dalam kuadran A yaitu: adanya petunjuk pengisian formulir yang jelas (E7), M-PASPOR dapat dioperasikan di berbagai media elektronik (R6), M-PASPOR memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami (E5), layanan melalui M-PASPOR tepat waktu (R4), M-PASPOR dapat dioperasikan dengan cepat (R5),

keamanan username dan password (T1). Perbaikan sistem aplikasi perlu dilakukan oleh pemerintah agar M-PASPOR menjadi aplikasi pelayanan terbaik bagi masyarakat, mengingat aplikasi ini sangat dibutuhkan untuk pengurusan permohonan paspor. Berikut merupakan solusi yang dapat dilakukan oleh pembuat kebijakan dan juga pihak Kantor Imigrasi Jember.

- 1) Adanya petunjuk pengisian formulir yang jelas (E7). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa petunjuk pengisian formulir dirasa kurang atau tidak jelas. Petunjuk pengisian formulir dirasa penting bagi pengguna aplikasi sehingga dalam hal ini pembuat kebijakan dapat menginput modul atau bacaan petunjuk pengisian formulir di aplikasi M-PASPOR agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengisi formulir.
- 2) M-PASPOR dapat dioperasikan di berbagai media elektronik (R6). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa aplikasi M-PASPOR masih belum bisa dioperasikan diberbagai media elektronik seperti laptop/pc lainnya dikarenakan tidak memiliki Google Play atau App Store. Dalam hal ini Pembuat kebijakan dapat memperbarui sistem aplikasi M-PASPOR agar fleksibel digunakan di komputer/laptop dengan bawaan microsoft atau linux atau lainnya agar dapat memudahkan masyarakat mengoperasikan aplikasi M-PASPOR diberbagai media sehingga tidak hanya bisa dioperasikan di media hp saja.
- 3) M-PASPOR memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami (E5). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa kurangnya informasi mengenai M-PASPOR atau tata cara dalam menggunakan aplikasi tersebut. Informasi sangat dibutuhkan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan berbasis aplikasi sehingga mendapat pengalaman pelayanan yang apik. Dalam hal ini Kantor Imigrasi dapat mensosialisasikan mengenai aplikasi M-PASPOR dan tata cara penggunaannya di berbagai platform.
- 4) Layanan melalui M-PASPOR tepat waktu (R4). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa pelayanan pengurusan paspor dengan aplikasi M-PASPOR dirasa kurang cepat. Hal ini bisa dilihat dari kuota yang cepat habis sehingga masyarakat harus memilih hari dengan kuota yang masih ada padahal masyarakat menginginkan pengurusan paspor dapat diurus dengan cepat. Hal ini dikarenakan kuota pelayanan pengurusan paspor melalui M-PASPOR hanya sebanyak 30 pemohon tiap harinya. Oleh karenanya pihak Kantor Imigrasi Jember dapat menambah kuota pengurusan paspor dengan aplikasi M-PASPOR agar masyarakat bisa cepat terlayani.
- 5) M-PASPOR dapat dioperasikan dengan cepat (R5). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa aplikasi tidak bisa dioperasikan dengan cepat atau terjadi *buffering*. Hal ini dapat dikarenakan banyak hal, bisa karna

jaringan hp yang bermasalah atau juga karna aplikasi yang mengalami gangguan. Oleh karenanya pembuat kebijakan dapat memperbaiki sistem aplikasi M-PASPOR untuk mengurangi *buffering*.

- 6) Keamanan *username* dan *password* (T1). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa aplikasi M-PASPOR tidak menjamin keamanan *username* dan *password* milik pengguna. Hal ini didasari tidak percayanya masyarakat atau pengguna terhadap keamanan aplikasi. Oleh karenanya pembuat kebijakan dapat menambahkan opsi *username* dengan Induk Kependudukan (NIK) selain itu Kantor Imigrasi sebagai *citizen support* dapat meyakinkan masyarakat jika keamanan aplikasi sudah bagus dan dapat diandalkan.

2. Kuadran B

Indikator-indikator yang ada di kuadran B adalah atribut yang memiliki nilai harapan tinggi dan nilai persepsi tinggi. Faktor-faktor dalam kuadran ini menjadi kepuasan tertinggi masyarakat pengguna layanan aplikasi M-PASPOR yang harus dipertahankan kualitasnya sebab dianggap sudah memenuhi harapan pengguna. Dengan kata lain indikator-indikator ini dinilai sesuai atau melebihi harapan dari penggunanya, sehingga pembuatan kebijakan perlu memastikan bahwa kinerja dari atribut perlu terus dipertahankan sebagai prestasi yang berhasil dicapai.

Terdapat 9 indikator yang terletak di kuadran B yaitu: Username dan password dibutuhkan untuk autentikasi data pribadi (T2), data pribadi diarsipkan

dengan aman dalam M-PASPOR (T3), data pribadi digunakan untuk tujuan yang jelas yakni pengurusan paspor (T4), waktu pelayanan dengan M-PASPOR lebih cepat (R1), M-PASPOR dapat diakses dimanapun (R2), petugas di kantor dapat memecahkan masalah pengguna (C1), respon cepat petugas di kantor mengenai masalah pengguna (C2), petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab semua masalah (C3), petugas memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya (C4).

- 1) *Username* dan *password* dibutuhkan untuk autentikasi data pribadi (T2). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa penggunaan *username* dan *password* dirasa penting untuk mengautentikasi data pribadi ketika pengguna hendak mengakses aplikasi M-PASPOR. Hal ini dianggap penting oleh karenanya perlu dipertahankan guna menciptakan keamanan data pengguna atau masyarakat.
- 2) Data pribadi diarsipkan dengan aman dalam M-PASPOR (T3). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa data pribadi pengguna seperti berkas-berkas untuk keperluan pengurusan paspor diarsipkan dengan aman. Kepercayaan ini tentu menjadi prestasi yang harus dipertahankan bahkan ditingkatkan bagi pembuat kebijakan mengenai keamanan aplikasi M-PASPOR
- 3) Data pribadi digunakan untuk tujuan yang jelas yakni pengurusan paspor (T4). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa data

pribadi pengguna seperti berkas-berkas yang telah di *upload* digunakan untuk tujuan yang jelas yakni keperluan pengurusan paspor. Oleh sebab itu penting bagi pihak pembuat kebijakan untuk mempertahankan item ini.

- 4) Waktu pelayanan dengan M-PASPOR lebih cepat (R1). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa pelayanan pengurusan paspor melalui aplikasi M-PASPOR dirasa cepat. Hal ini dikarenakan kantor imigrasi memiliki *booth* khusus pelayanan pengurusan paspor melalui M-PASPOR dan kuota harian terbagi menjadi 2 *shift* yakni 20 kuota di pagi hari dan 10 kuota di sore hari, sehingga penting bagi pihak Kantor Imigrasi Jember untuk mempertahankan prestasi ini.
- 5) M-PASPOR dapat diakses dimanapun (R2). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa aplikasi M-PASPOR dapat diakses dimanapun dengan baik tergantung jaringan hp pengguna aplikasi, sehingga item ini harus dipertahankan sebagai prestasi.
- 6) Petugas di kantor dapat memecahkan masalah pengguna (C1). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa petugas di Kantor Imigrasi Jember mampu menjawab masalah yang dialami oleh masyarakat pengguna aplikasi dengan baik sehingga kompetensi petugas di kantor harus dipertahankan.
- 7) Respon cepat petugas di kantor mengenai masalah pengguna (C2). Berdasarkan analisis IPA pengguna

layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa petugas di Kantor Imigrasi Jember mampu memberikan respon dengan cepat ketika masyarakat mengadu mengenai masalah yang dihadapi seputar pengurusan paspor melalui aplikasi M-PASPOR. Hal ini menandakan bahwa kinerja petugas sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dan perlu dipertahankan.

- 8) Petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab semua masalah (C3). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menilai petugas di Kantor Imigrasi Jember memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab segala permasalahan yang dihadapi masyarakat terkait kepengurusan paspor melalui aplikasi M-PASPOR sehingga kompetensi petugas harus dipertahankan.
- 9) Petugas memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya (C4). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menilai petugas di Kantor Imigrasi Jember telah memberikan informasi terkait pengurusan paspor melalui aplikasi M-PASPOR dengan benar dan dapat dipercaya karna informasi disampaikan sesuai dengan SOP yang berlaku mengenai seputar kepengurusan paspor melalui aplikasi M-PASPOR. Hal ini menandakan bahwa kompetensi petugas sudah baik dan perlu dipertahankan

3. Kuadran C

Indikator-indikator yang ada dalam kuadran C merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai harapan rendah dan nilai persepsi juga rendah.

Atribut dalam kuadran ini masuk dalam faktor-faktor prioritas rendah yang mana persepsi dirasa rendah oleh pengguna namun harapan atau kepentingannya juga tidak dianggap penting bagi pengguna. Sehingga indikator-indikator tersebut tidak menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran C yaitu: desain atau tampilan M-PASPOR (E1), fitur pencarian di M-PASPOR (E2), M-PASPOR dicari dengan mudah di Google/Google Play/AppStore (E3), M-PASPOR memuat informasi terupdate (E6), M-PASPOR berhasil dibuka saat pertama kali diakses (R3).

- 1) Desain atau tampilan M-PASPOR (E1). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa desain dari aplikasi dirasa biasa saja atau cukup. Hal ini dikarenakan pengguna layanan aplikasi tidak merasa bahwa desain berpengaruh besar terhadap kelancaran ketika mengoperasikan aplikasi M-PASPOR.
- 2) Mesin pencarian di M-PASPOR (E2). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa fitur pencarian tidak begitu besar pengaruhnya terhadap kinerja aplikasi. Hal ini dikarenakan memang tidak terdapat fitur pencarian dalam aplikasi M-PASPOR namun ternyata masyarakat sebagai pengguna juga tidak terlalu menganggap bahwa adanya mesin pencarian berpengaruh besar ketika mengoperasikan aplikasi M-PASPOR.

- 3) M-PASPOR dicari dengan mudah di Google/Google Play/AppStore (E3). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa pencarian aplikasi M-PASPOR di Google/Google Play/AppStore sudah cukup baik. Masyarakat sebagai penerima layanan tidak menganggap item ini sebagai pengaruh besar sebuah pelayanan dari aplikasi sehingga tidak terlalu butuh perhatian lebih.
- 4) M-PASPOR memuat informasi terupdate (E6). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa aplikasi dirasa sudah cukup memuat informasi terupdate. Hal ini dikarenakan aplikasi M-PASPOR merupakan aplikasi yang baru diluncurkan tahun 2022 pengganti dari aplikasi APASO sehingga memuat informasi terbaru sesuai dengan SOP yang ada.
- 5) M-PASPOR berhasil dibuka saat pertama kali diakses (R3). Berdasarkan analisis IPA pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menganggap bahwa aplikasi cukup berhasil dibuka saat pertama kali diakses sehingga nilai persepsi dan harapan yang diberikan oleh masyarakat seimbang. Indikator ini dapat dipertahankan oleh pembuat kebijakan karna sudah cukup memenuhi harapan pengguna aplikasi.

4. Kuadran D

Indikator yang terletak pada kuadran D merupakan atribut yang memiliki nilai harapan rendah namun nilai persepsi tinggi sehingga atribut

dianggap kurang penting atau berlebihan. Kurang penting atau berlebihan diartikan bahwa indikator yang berada di kuadran D tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap pengguna namun dapat terlaksana dengan baik.

Indikator yang masuk dalam kuadran D adalah M-PASPOR dibutuhkan untuk pengurusan paspor (E4). Pengguna layanan aplikasi M-PASPOR menilai bahwa memang dibutuhkan aplikasi M-PASPOR untuk kepengurusan paspor dan indikator ini tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kinerja pelayanan aplikasi sebab pada dasarnya untuk mendaftar pengurusan paspor, pemohon memang harus mendaftar lewat aplikasi M-PASPOR. Alih-alih memperbaiki atribut dalam kuadran D, pembuat kebijakan lebih baik memperbaiki prioritas utama yakni atribut-atribut yang berada pada kuadran A.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis kualitas layanan aplikasi M-PASPOR menggunakan teori *e-govqual* dengan 4 dimensi penilaian yaitu efektivitas (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*) dan dukungan warga negara (*citizen support*) didapatkan kesimpulan yaitu:

a. Berdasarkan hasil analisis *gap*, kualitas pelayanan aplikasi M-PASPOR masuk dalam kategori tidak baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan selisih antara nilai persepsi dan harapan pengguna aplikasi yang menunjukkan hasil negatif (-0,335) dengan hasil tiap dimensi sebagai berikut; dimensi efektivitas (*efficiency*) dengan skor gap

-0,371, dimensi kepercayaan (*trust*) dengan skor gap -0,296, dimensi keandalan (*reliability*) dengan skor gap -0,418, dan dimensi dukungan warga negara (*citizen support*) dengan skor gap -0,186. Masyarakat pengguna layanan menganggap, jika layanan aplikasi M-PASPOR itu adalah layanan yang memudahkan pengguna. Sehingga pengguna merasa tidak perlu memiliki ketrampilan dalam penggunaan aplikasi layanan. Anggapan masyarakat bahwa semua layanan yang serba elektronik adalah memudahkan dan tidak perlu pengetahuan untuk memahami penggunaan aplikasi.

- b. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA pada M-PASPOR, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan aplikasi adalah M-PASPOR memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami (E5), adanya petunjuk pengisian formulir yang jelas (E7), keamanan username dan password (T1), layanan melalui M-PASPOR tepat waktu (R4), M-PASPOR dapat dioperasikan dengan cepat (R5), M-PASPOR dapat dioperasikan di berbagai media elektronik (R6).
- c. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA pada M-PASPOR, terdapat 9 atribut yang menjadi kepuasan tertinggi pengguna sehingga perlu dipertahankan prestasinya yaitu: Username dan password dibutuhkan untuk autentikasi data pribadi (T2), data pribadi diarsipkan dengan nama dalam M-PASPOR (T3), data pribadi digunakan untuk tujuan yang jelas yakni pengurusan paspor (T4), waktu pelayanan dengan M-PASPOR lebih cepat (R1), M-PASPOR dapat diakses

dimanapun (R2), petugas di kantor dapat memecahkan masalah pengguna (C1), respon cepat petugas di kantor mengenai masalah pengguna (C2), petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab semua masalah (C3), petugas memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya (C4).

Berdasarkan hasil temuan tersebut peneliti menganggap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berkontribusi sebagai bahan referensi bagi pembuatan kebijakan untuk memperbaiki aplikasi M-PASPOR menjadi lebih baik, memberikan sosialisasi dalam penggunaan aplikasi melalui sosial media/platform atau pada saat pengguna yang datang ke kantor Imigrasi dan bagi Kantor Imigrasi Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang apabila pelayanan aplikasi dan pelayanan di kantor menjadi lebih baik akan tercipta pelayanan publik yang baik di bidang pengurusan paspor.

2. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran terkait perbaikan pelayanan aplikasi M-PASPOR yaitu: Kantor Imigrasi dapat mensosialisasikan mengenai aplikasi M-PASPOR di berbagai platform. Pembuat kebijakan menginput modul atau bacaan petunjuk pengisian formulir di aplikasi M-PASPOR. Dalam Keamanan username dan password, maka Pembuat kebijakan dapat menambahkan pilihan username dengan Induk Kependudukan (NIK) dan Kantor Imigrasi sebagai citizen support dapat meyakinkan masyarakat jika keamanan aplikasi sudah bagus. Perlu ditambahkan kuota pengurusan paspor dengan aplikasi M-PASPOR. Pembuat kebijakan dapat memperbaiki sistem

aplikasi M-PASPOR untuk mengurangi buffering, dengan alternatif memperbaiki sistem aplikasi M-PASPOR agar fleksibel digunakan di komputer/laptop/gadget/dan lainnya

REFERENSI

- de Jesus Henriques Silva, F., & Fernandes, P. O. (2011). Importance-performance analysis as a tool in evaluating higher education service quality: The empirical results Of estig (IPB). *Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach - Proceedings of the 17th International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2011, 4*.
- Fandy Tjiptono. (2005). Prinsip - Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Andi.
- Henry, Nicholas; Lontoh, Luciana D; Public administration and public affairs. (1988). Administrasi negara dan masalah-masalah kenegaraan/Nicholas Henry; diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh. Jakarta: Rajawali.
- Indrajit, R. E. (2005). *Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Andi Offset .
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.
- Nautami, D. T., Wahid, F., Informatika, M. T., Fakultas, P., Industri, T., Islam, U., & Yogyakarta, I. (2019). Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-

- Filing oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). Revitalisasi administrasi negara: reformasi birokrasi dan e-governance. In *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (n.d.). *Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian*