Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 25, No 1 (2025): Februari, 415-424
DOI: 10.33087/jiubj.v25i1.5125

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Muhammad Prawira Pakpahan*, Kiki Kurnia Pangga
Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang - Prabumulih No. KM. 32, Indralaya Indah, Kec. Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Indonesia
*Correspondence: mprawirap98@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi M-Paspor serta faktor penghambat aplikasi M-Paspor. Penelitian ini berfokuskan pada penerapan aplikasi M-Paspor yang pada dasarnya sudah diterapkan dengan baik, namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi M-Paspor ini yang diakibatkan oleh sosialisai yang kurang menggapai seluruh jaringan masyarakat. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada teori inovasi Rogers (1995) yang memiliki 5 (lima) dimensi yaitu *relative advantages, compatibility, complexity, trainability, observability*. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi serta dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) dimensi *relative advantages* memiliki nilai kebaruan yang menguntungkan; 2) dimensi *compatibility* memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantikan dan menyesuaikan kebutuhan yang ada; 3) dimensi *complexity* terkesan lebih sulit karena terdapat fitur dan proses tambahan; 4) dimensi *trainability* aplikasi M-Paspor sudah pernah diuji dengan hasil yang baik sebelum diterapkan; dan 5) dimensi *observability* mudah untuk diamati dan dikomunikasikan karena aplikasi M-Paspor diciptakan jelas, singkat dan padat.

Kata Kunci : inovasi pelayanan publik, e-government, M-Paspor

Abstract. *This research aims to find out how the M-Passport application is implemented and the factors inhibiting the M-Passport application. This research focuses on the implementation of the M-Passport application, which has basically been implemented well, but there are still people who do not know about the M-Passport application due to socialization that has not reached all community networks. The approach used in this research refers to Rogers' (1995) innovation theory which has 5 (five) dimensions, namely relative advantages, compatibility, complexity, trainability, observability. Data collected through interviews, documentation and observation and analyzed qualitatively. The research results show that 1) the relative advantages dimension has a profitable novelty value; 2) the compatibility dimension is compatible with the innovation being replaced and adapts to existing needs; 3) the complexity dimension seems more difficult because there are additional features and processes; 4) the trainability dimensions of the M-Passport application have been tested with good results before being implemented; and 5) the observability dimension is easy to observe and communicate because the M-Paspor application was created to be clear, concise and concise.*

Keywords*: public service innovation, e-government, M-Passport*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan oleh aparatur negara untuk melayani masyarakat yang memiliki artian adalah masyarakat yang memerlukan layanan (Subarsono, 2005). Inovasi pelayanan publik merupakan aspek yang krusial bagi pemerintahan dalam pelaksanaan desentralisasi. Salah satu bentuk inovasi yang bisa efektif meningkatkan kualitas pelayanan yakni pemanfaatan teknologi informasi oleh aparatur negara. *E-government* menjadi suatu terobosan inovatif yang berasal dari penerapan teknologi informasi oleh lembaga publik demi meningkatkan efisiensi pelayanan. Regulasi terkait implementasi *e-government* tertuang dalam Peraturan Presiden No. 6 Tahun 2001, yang mengatur bidang informatika, media serta telekomunikasi. Peraturan ini bertujuan demi mendukung pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi, sejalan dengan prinsip *good governance*. Keseluruhan ini diperkuat oleh strategi nasional serta kebijakan demi meningkatkan *e-government*, sebagaimana diarahkan oleh Presiden Republik Indonesia melalui No. 3 Tahun 2003, bertujuan membentuk pemerintahan yang transparan, bersih, dan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan secara optimal.

Tujuan utama dari *e-government* yakni menciptakan jaringan komunikasi yang efektif antara swasta, pemerintahan serta publik. Hal ini

bertujuan demi mempermudah transaksi, menyediakan layanan serta memfasilitasi dialog. Selain itu, *e-government* juga bertujuan demi memungkinkan akses yang lebih mudah bagi warga ke layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, mengurangi keluhan, serta meningkatkan kualitas pelayanan supaya memberikan keuntungan pada seluruh warganya. Penerapan *e-government* telah melibatkan hampir semua aspek pada sektor publik di penjuru dunia. Ini mengungkapkan bahwasanya penggunaan *e-government* dalam inovasi sektor publik menjadi suatu keharusan demi meningkatkan kualitas pelayanan, yang sulit dihindari mengingat kemajuan teknologi yang pesat saat ini. Sebuah pengkajian oleh De Vries, Ha, Tummers, LG, serta Bekkers mengungkapkan bahwasanya teknologi informasi serta komunikasi (TIK) sudah meresap pada seluruh sektor publik, serta sulit guna membayangkan layanan pemerintahan ataupun permasalahan publik yang belum memakai metode yang signifikan oleh TIK, contohnya layanan online bagi warganya yang didorong oleh TIK. Dengan demikian, pemakaian teknologi tersebut pada implementasi proses maupun penyediaan layanan, menjadi komponen integral pada proses inovasi (De Vries et al., 2018).

Beberapa negara berkembang sudah mengadopsi aplikasi *e-government* demi menyediakan informasi serta layanan pada penduduknya dengan internet. Bersamaan dengan pertumbuhan populasi, tiap negara berkembang berupaya meningkatkan kualitas situs website mereka seperti menambahkan berbagai fitur. Ini dilakukan dengan tujuan demi memberikan pengalaman yang lebih baik dalam berinteraksi bagi bisnis, pemerintahan, warga negara, serta pengunjung website yang lain (Ali & Anwar, 2021). Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yakni lembaga pemerintah yang berfokus pada layanan publik. Tugas utamanya yakni menyelenggarakan layanan pada masyarakat terkait dengan berbagai hal, termasuk namun tidak terbatas pada pengurusan dokumen kerjasama luar negeri, penindakan serta penyidikan lintas batas, intelejen, status maupun izin tinggal, fasilitas serta visa, perjalanan, serta sistem keimigrasian yang lain." (Artiguna et al., 2014). Masyarakat selalu berharap mendapatkan layanan optimal dari lembaga yang bertanggung jawab, walaupun kerap kali keinginan tersebut belum terpenuhi. Pada kenyataannya, pengelolaan layanan publik kerap mahal, melelahkan, memakan waktu serta kompleks. Kendala ini muncul dikarenakan masyarakat dianggap sebagai penyedianya dibandingkan penerima layanannya. Karenanya, dibutuhkan reformasi mendasar dalam sistem kepegawaian untuk memulihkan makna asli dari peran "pelayan" serta "dilayani".

Penelitian Nurmalasyiah (2016) mengungkapkan bahwa Kementerian Hukum serta HAM RI bertanggung jawab atas sektor keimigrasian di Indonesia, yang berkomitmen demi terus meningkatkan pelayanan publik. Beliau menekankan upaya inovatif guna memperbaiki pelayanan pada masyarakat, dengan fokus pada aspek kenyamanan, keamanan, kecepatan, serta memudahkan. Peningkatan dalam cepatnya layanan publik dibantu oleh adopsi teknologi informasi yang canggih. Pemerintahan, selaku pelaksana amanah warga, diharapkan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi demi mengembangkan mutu layanan serta memenuhi kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan. Dalam era kemajuan teknologi informasi sekarang, pemerintahan berkomitmen demi selalu mengembangkan penambahan nilai pada layanan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas serta fungsi keimigrasian pada Kota Palembang, terutama terkait implementasi Aplikasi M-Paspor. Karenanya, peranan departemen imigrasi, seperti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, menjadi sangat krusial dalam memberikan pelayanan berkualitas dan prima pada warga negara mengenai pengurusan serta pembuatan dokumen perjalanan, terutama paspor. Penerapan Aplikasi M-Paspor diharapkan dapat membawa peningkatan dalam bidang layanan publik, merupakan inovasi yang memenuhi keperluan warga dengan memanfaatkan teknologi informasi yang kompleks. Saat ini, untuk mengajukan permohonan pembuatan atau pengurusan paspor baru, masyarakat diharuskan mendaftar melalui aplikasi tersebut. Meskipun demikian, dalam implementasinya, beberapa hambatan muncul. Pengamatan lapangan, banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang Aplikasi M-Paspor dan prosedur penggunaannya, meskipun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah menjalankan sosialisasi dengan media sosial. Banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan saat mendaftar menggunakan aplikasi,

meskipun petugas dari kantor imigrasi memberikan bantuan.

Secara umum, inovasi sering diartikan sebagai hal baru atau penggunaan teknologi baru untuk memperbarui sistem yang telah ada. UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah mencakup bab khusus mengenai inovasi daerah, yang menegaskan bahwasanya inovasi dapat dilakukan demi mengembangkan performa penyelenggaraan pemerintahan daerah. Menurut Mirnasari (2013), inovasi pelayanan publik melibatkan pencapaian, peningkatan efektivitas, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik sebagai hasil dari inisiatif pendekatan dan peraturan perundang-undangan.

Kesuksesan adopsi inovasi juga tergantung pada karakteristik seperti kemampuan diamati, kemampuan diujicobakan, kerumitan, kompatibilitas serta keunggulan relatif, sebagaimana dijelaskan oleh Rogers (1995) sebagai berikut: (1) kemudahan diamati observatibility, mencakup seberapa jauh hasil dari suatu inovasi bisa diamati serta dilihat oleh pihak lainnya. Berbagai inovasi bisa dengan gampang disampaikan, dipahami, serta diamati kepada orang lainnya. Penting bahwa suatu inovasi dapat diamati serta diobservasi selama penggunaannya untuk mencapai hasil yang lebih unggul; (2) kemungkinan dicoba atau *trialability* yakni seberapa jauh suatu inovasi bisa dicoba secara terbatas. Suatu inovasi perlu dicoba serta diuji dulu agar bisa menilai manfaat serta nilai tambah yang dimiliki; (3) kerumitan ataupun *complexity* yakni tingkatan kesulitan dalam memakai serta memahami suatu inovasi. Inovasi baru mungkin mempunyai tingkatan kesulitan yang melebihi inovasi sebelumnya; (4) kesesuaian, ataupun *compatibility*, mencakup seberapa jauh suatu inovasi dinilai sesuai dengan kebutuhan yang ada, ide-ide, kondisi serta pengalaman masa lalu sebelumnya, serta sesuai dengan nilai-nilai yang sudah berlaku. Pada konteks ini, inovasi yang tersedia semestinya tidak terputus sepenuhnya dari kondisi serta inovasi sebelumnya supaya inovasi sebelumnya tetap relevan dan menjadi bagian integral dari proses perubahan dan inovasi; dan (5) keunggulan relatif ataupun *relative advantages* yakni seberapa jauh suatu inovasi dinilai semakin baik dibandingkan dengan ide yang telah diganti. Suatu inovasi diharuskan mempunyai nilai tambah serta kelebihan daripada inovasi sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor dan mengidentifikasi hambatan yang mungkin timbul dalam penerapannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

METODE

Pengkajian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif, yakni sebuah proses pemahaman serta pengkajian yang mencakup metodologi guna menyelidiki sebuah peristiwa ataupun fenomena sosial, beserta masalah-masalah publik yang terkait (Creswell, 2014). Sumber data primer dan sekunder dalam penelitian yang didapatkan melalui teknik pengumpulan data mulai dari dokumentasi, wawancara serta pengamatan. Ditentukannya informan melalui *purpose sampling* yang digunakan di penelitian ini. Artinya dipilihnya informan sesuai terhadap relevannya kriteria informan tersebut kepada masalah penelitian dan atas tujuan tertentu yang mana penentuan sumber data sudah dipertimbangkan bukan secara acak. Untuk menjalankan analisis pengkajian digunakannya teknik analisis data milik Miles & Huberman (1992) dengan bertahap, antara lain yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, menarik kesimpulan ataupun verifikasi.

HASIL

Teori Inovasi Rogers (1995) pada inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, peneliti kembali melakukan wawancara kepada masyarakat sebagai pemohon paspor yang sedang berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dan juga kepada pihak dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

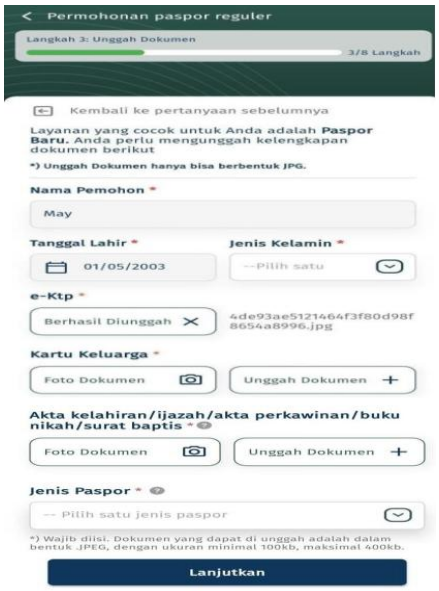
1. *Relative advantages* atau keuntungan relatif

Keunggulan relatif ataupun *relative advantages* yakni seberapa jauh suatu inovasi dinilai semakin baik dibandingkan dengan ide yang telah diganti (Rogers, 1995). Dalam konteks ini, implementasi inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi bertujuan demi mengembangkan kualitas pelayanan pemerintahan pada warga Indonesia dan warga asing. Inovasi ini menggantikan aplikasi APAPO yang telah ada sebelumnya, dengan tujuan membuat pelayanan menjadi lebih akuntabel, transparan, dan tepat waktu. Dimensi keuntungan relatif dalam aplikasi M-Paspor ini mencakup indikator, seperti adanya nilai kebaruan pada inovasi, yang menjadikannya unik serta menjadi pembeda

inovasi ini dari solusi sebelumnya. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk memberikan nilai tambah serta kelebihan yang semakin baik daripada inovasi sebelumnya.

a) Mempunyai Nilai Kebaruan

Aplikasi M-Paspor, sebagai inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi, dirancang awalnya sebagai pengganti inovasi lama berbasis aplikasi yang dikenal sebagai APAPO. Tujuan utama dari perubahan ini adalah agar pelayanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut menjadi semakin tepat waktu, transparan serta akuntabel. Oleh karena itu, aplikasi M-Paspor ini secara alami memiliki nilai kebaruan yang lebih tinggi daripada aplikasi sebelumnya, yaitu APAPO. Pandangan ini sejalan dengan argumen Hisbani (2015), yang menyatakan bahwa suatu program inovasi semestinya memberikan keuntungan daripada inovasi sebelumnya. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara peneliti dengan pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, aplikasi M-Paspor memiliki keunggulan dibandingkan dengan APAPO. Dalam implementasinya, warga yang hendak mengurus ataupun membuat paspor tidak hanya dapat mengambil nomor antrean pelayanan paspor, tetapi mereka dapat langsung mengunggah dokumen atau berkas serta mengisi biodata yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan fungsi dan kemudahan dalam aplikasi M-Paspor dibandingkan dengan APAPO.



Sumber: Internet https://bit.ly/3ZCdu7o

Gambar 1
Halaman Upload Berkas di Aplikasi M-Paspor

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa dikatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-paspor yang dibuat untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama yakni APAPO memang benar memiliki nilai kebaruan yang artinya aplikasi M-Paspor ini sudah memenuhi indikator mempunyai nilai kebaruan didalam dimensi *relative advantages* atau keuntungan relatif dari Teori Inovasi Rogers (1995) yang mana nilai kebaruan tersebut adalah pemohon paspor tidak hanya dapat mengambil nomor antrean, tetapi pemohon paspor juga dapat melakukan pendaftaran dan pengumpulan dokumen atau berkas melalui aplikasi M-Paspor.

b) Mempunyai Keuntungan dan Nilai Lebih

Diciptakannya inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini memiliki tujuan awal untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama yaitu APAPO agar membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu. Maka dari itu tentu saja aplikasi M-Paspor ini haruslah memiliki keuntungan dan nilai lebih didalamnya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Putri & Pambudi (2018) yang mengatakan sebuah inovasi menjadi pembeda dari inovasi sebelumnya karena mempunyai nilai kelebihan yang cenderung lebih baik. Aplikasi M-Paspor ini tentu saja memiliki keuntungan dan nilai lebih sesuai dengn tujuan awal dibuatnya aplikasi M-Paspor ini yaitu untuk membuat pelayanan yang lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu.

Hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa aplikasi M-Paspor ini memiliki keuntungan dan nilai lebih didalamnya yaitu jika dulunya aplikasi APAPO hanya bisa untuk mengambil nomor antrian, sekarang pemohon paspor dapat menggunakan aplikasi M-Paspor juga bisa untuk mendaftar sesuai apa yang dibutuhkan oleh pemohon paspor tersebut contohnya adalah apakah pemohon paspor tersebut hendak membuat paspor baru ataupun mengganti paspor yang lama.

Selain itu juga, pemohon paspor yang telah melakukan pendaftaran di aplikasi M-Paspor juga bisa langsung mengumpulkan dokumen atau berkas asli yang diperlukan sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga serta kemungkinan besar pemohon paspor memiliki dokumen asli. Dikarenakan pemohon paspor wajib melakukan pembayaran dalam waktu 2 jam sehingga kecil kemungkinan

pemohon paspor tidak datang ke kantor imigrasi atau dalam artian lain tidak jadi melakukan permohonan paspor serta pemohon paspor juga dapat melakukan *reschedule* (penjadwalan ulang) di aplikasi M-Paspor. Karena wajib dibayarkan dalam waktu 2 jam, maka hal ini dapat menghindari dari adanya "calo" yang biasanya mengambil kuota permohonan paspor.



Sumber: Internet https://bit.ly/3ZCdu7o

Gambar 2
Halaman *Reschedule* (Penjadwalan Ulang) di Aplikasi M-Paspor

Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-paspor yang dibuat untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama yakni APAPO memang benar memiliki nilai kebaruan yang mempunyai keuntungan dan nilai lebih, artinya aplikasi M-Paspor ini sudah memenuhi indikator memiliki keuntungan dan nilai lebih didalam dimensi *Relative advantages* atau keuntungan relatif dari Teori Inovasi Rogers (1995) yang mana keuntungan dan nilai lebih tersebut dapat menghemat waktu dan juga menghindar dari adanya "calo".

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Kesesuaian, ataupun *compatibility*, mencakup seberapa jauh suatu inovasi dinilai sesuai dengan kebutuhan yang ada, ide-ide, kondisi serta pengalaman masa lalu sebelumnya, serta sesuai dengan nilai-nilai yang sudah berlaku (Rogers, 1995). Pada konteks ini, inovasi yang tersedia semestinya tidak terputus sepenuhnya dari kondisi serta inovasi sebelumnya supaya inovasi sebelumnya tetap relevan dan menjadi bagian integral dari proses perubahan dan inovasi. Memang benar adanya nilai kebaruan didalam aplikasi M-Paspor dibandingkan aplikasi sebelumnya yang digantikan yaitu masyarakat sebagai pemohon paspor tetap bisa mengambil kuota nomor antiran menggunakan aplikasi M-Paspor ini yang dimana hal tersebut merupakan hal yang sama dengan fungsi dari aplikasi yang digantikannya yaitu aplikasi APAPO dan juga diciptakannya aplikasi M-Paspor ini tentu saja menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang ada karena digunakannya aplikasi M-Paspor ini agar bisa memberikan layanan yang semakin tepat waktu, transparan serta akuntabel. Dimensi Compatibility atau kesesuaian didalam aplikasi M-Paspor ini memiliki indikator yaitu inovasi yang memiliki sifat kesesuaian ataupun kompatibel dengan inovasi yang digantikannya dan inovasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

a. Mempunyai Sifat Kompatibel atau Kesesuaian

Dibuatnya aplikasi M-Paspor ini sebagai pengganti dari aplikasi yang lama tentu saja haruslah terdapat nilai kebaruan yang mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan aplikasi lama yang digantikannya tersebut dalam rangka untuk membuat pelayanan publik semakin tepat waktu, transparan serta akuntabel. Namun walaupun dibuatnya aplikasi M-Paspor ini terdapat nilai kebaruan yang mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan aplikasi lama, aplikasi M-Paspor masih dan harus tetap mempunyai sifat kesesuaian dengan aplikasi lama yag digantikan yaitu APAPO yang sebagaimana diketahui bahwa masyarakat sebagai pemohon paspor dapat mengambil kuota nomor antrian menggunakan aplikasi APAPO. Sesuai dengan penelitian Maysara & Asari (2021) yang mengatakan meskipun menggunakan inovasi, tetap ada proses yang mempunyai kesesuaian dengan proses pelayanan sebelumnya.

Dengan demikian, aplikasi M-Paspor selain dapat digunakan oleh masyarakat sebagai pemohon paspor untuk melakukan pendaftaran dan pengumpulan dokumen yang dibutuhkan, masyarakat juga bisa mengambil kuota nomor antrian melalui aplikasi M-Paspor sesuai dengan aplikasi APAPO. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-paspor yang dibuat untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama yaitu APAPO memang benar memiliki nilai kebaruan namun aplikasi M-Paspor ini masih tetap memiliki sifat kesesuaian dengan aplikasi yang digantikan yaitu masyarakat sebagai pemohon paspor masih

harus mengambil kuota nomor antrian di aplikasi M-Paspor ini. yang artinya aplikasi M-Paspor ini sudah memenuhi indikator mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian didalam dimensi *compatibility* atau kesesuaian dari teori inovasi Rogers (1995).

b. Menyesuaikan dengan Kebutuhan yang Ada

Dibuatnya aplikasi M-Paspor ini dalam rangka untuk membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu sudah seharusnya memang dapat menyesuiakan dengan kebutuhan yang ada terutama kebutuhan masyarakat sebagai pemohon paspor yang akan menerima pelayanan publik tersebut. Aplikasi M-Paspor sendiri seharusnya sudah dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pemohon paspor yang akan menerima pelayanan publik tersebut. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu, sehingga inovasi yang berbentuk aplikasi seperti aplikasi M-Paspor di era yang serba digital seperti sekarang ini tentu saja sangatlah dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat sebagai pemohon paspor yang akan menerima pelayanan publik tersebut karena penggunan aplikasi tersebut untuk melakukan pendaftaran dan *upload* berkas yang bisa dilakukan dimana saja tanpa harus mendatangi kantor imigrasi. Penelitian Putri & Pambudi (2018), ada kebutuhan untuk inovasi yang lebih baru atau penyesuaian inovasi yang sudah ada agar dapat mengatasi permasalahan atau memenuhi kebutuhan yang ada. Namun, tentu saja, pembuatan aplikasi berbasis e-government oleh pemerintah tidaklah mudah karena dianggap merepotkan oleh masyarakat (Kharima & Fanida, 2021). Hal serupa terjadi dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, di mana beberapa masyarakat menganggap bahwa inovasi M-Paspor ini lebih rumit dibandingkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-paspor yang dibuat untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama yakni APAPO memang sudah dapat menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada dimana hampir semua orang saat ini sudah banyak yang memakai *gadget* sehingga dapat menghemat waktu walaupun terdapat masyarakat sebagai pemohon paspor yang tidak sependapat karena menganggap inovasi ini lebih ribet daripada sebelum adanya inovasi ini. Artinya aplikasi M-Paspor ini sudah memenuhi indikator menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada didalam dimensi *Compatibility* atau kesesuaian dari Teori Inovasi (Rogers, 1995).

3. *Complexity* atau kerumitan

Kerumitan ataupun complexity yakni tingkatan kesulitan dalam memakai serta memahami suatu inovasi (Rogers, 1995). Inovasi baru mungkin mempunyai tingkatan kesulitan yang melebihi inovasi sebelumnya. Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini dibuat dalam rangka untuk membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu sehingga perlu untuk menggantikan aplikasi yang lama yaitu APAPO dimana aplikasi tersebut masyarakat sebagai pemohon paspor hanya bisa untuk melakukan pengambilan kuota nomor antrian sedangkan yang dimana aplikasi M-Papor ini memiliki lebih banyak fitur seperti pemohon paspor bisa langsung melakukan pendaftaran dan juga pemohon paspor bisa untuk langsung mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan serta masyrakat pemohon paspor juga bisa melakukan penjadwalan ulang untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Adanya fitur-fitur tambahan tersebut kemungkinan memang menambah proses peggunaan aplikasi sebagai pelayanan publik tersebut hingga terlihat penggunaa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini terlihat lebih susah untuk dipakai serta dipahami dibandingkan aplikasi yang digantikan. Dimensi *complexity* atau kerumitan didalam aplikasi M-Paspor ini memiliki indikator yaitu inovasi mungkin akan susah untuk dipakai serta dipahami dan juga inovasi memiliki tingkatan kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya,

a. Sulit untuk dapat dipahami dan digunakan

Aplikasi M-Paspor ini sendiri sudah dibuat sesederhana mungkin yang bertujuan agar masyarakat tidak memiliki kesulitan dalam penggunaannya karena pada dasarnya sesuai dengan pendapat dari Irmadhani (2012) yang menjelaskan bahwa kemudahan pengguna merupakan salah satu cara berhasilnya inovasi pelayanan publik, karena kemudahan pengguna dapat meminimalisir waktu dan tenaga seseorang untuk mempelajari teknologi informasi. Oleh karena itu aplikasi M-Paspor ini diciptakan dalam rangka untuk membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu sehingga diharapkan untuk membantu masyarakat dalam melakukan permohonan paspor. Namun menurut pendapat

Harmitalia et al. (2022) mengatakan banyak masyarakat yang masih belum tau dan bingung bagaimana menggunakan inovasi dimana hal tersebut juga terjadi di dalam penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-paspor yang dibuat untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama sebenarnya memang dibuat jelas, singkat, padat agar dapat lebih mudah digunakan oleh masyarakat, namun dari hasil wawancara diatas menjelaskan masih terdapat adanya masyarakat yang melakukan kesalahan dan bingung dengan penggunaan aplikasi M-Paspor ini. Artinya aplikasi M-Paspor tidak memenuhi indikator sulit untuk dapat dipahami dan digunakan didalam dimensi *complexity* atau kerumitan dari teori inovasi Rogers (1995).

b. Tingkatan kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya

Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini dibuat dalam rangka untuk membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu sehingga perlu untuk menggantikan aplikasi yang lama yaitu APAPO dimana aplikasi tersebut masyarakat sebagai pemohon paspor hanya bisa untuk melakukan pengambilan kuota nomor antrian sedangkan yang dimana aplikasi M-Papor ini memiliki lebih banyak fitur seperti pemohon paspor bisa langsung melakukan pendaftaran dan juga pemohon paspor bisa untuk langsung mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan. Adanya fitur-fitur tambahan tersebut memang menambah proses peggunaan aplikasi sebagai pelayanan publik tersebut hingga terlihat penggunaan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini terkesan lebih sulit untuk dipahami dan digunakan dibandingkan aplikasi yang digantikan sama seperti pendapat dari Maysara & Asari (2021) menyatakan bahwa karena inovasi bersifat baru, tingkat kerumitan inovasi tersebut cenderung semakin tinggi daripada yang sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan inovasi memberikan pendekatan yang semakin unggul serta baru.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa aplikasi M-Paspor ini sebenarnya tidak lebih sulit dalam penggunaannya, namun dikarenakan masyarakat sebagai pemohon paspor selain mengambil nomor antrian juga harus melakukan pendaftaran dan mengumpulkan berkas sehingga menyebabkan prosesnya lebih lama dan lebih banyak dibandingkan aplikasi yang digantikannya. Artinya aplikasi M-Paspor tidak memenuhi indikator tingkatan kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya didalam dimensi *complexity* atau kerumitan dari teori inovasi Rogers (1995).

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemungkinan dicoba ataupun *trialability* yakni seberapa jauh suatu inovasi bisa dicoba secara terbatas (Rogers, 1995). Suatu inovasi perlu dicoba serta diuji dulu agar bisa menilai manfaat serta nilai tambah yang dimiliki. Dalam penerapannya aplikasi M-Papor sendiri sebelum diterapkan secara tetap di Kantor Imigrasi, aplikasi M-Paspor tentu saja sudah di uji coba terlebih dahulu yang mana aplikasi M-Paspor ini telah di uji coba terlebih dahulu beberapa Kantor Imigrasi di Indonesia salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang walaupun pada saat masa uji cobanya aplikasi M-Paspor ini masih bersamaan dengan diterapkannya aplikasi yang lama. Dimensi Triability atau Kemungkinan Dicoba didalam aplikasi M-Paspor ini memiliki indikator yaitu suatu produk inovasi diharuskan menjalani fase uji publik dan inovasi hanya dapat diterima bila sudah terbukti serta teruji memiliki nilai lebih ataupun keunggulan daripada inovasi sebelumnya.

a. Inovasi harus Melewati Fase Uji Publik

Semua novasi sebelum benar-benar diterapkan secara tetap tentu saja haruslah di uji terlebih dahulu, salah satunya adalah aplikasi M-Paspor ini. Sesuai dengan penelitian Melinda & Syamsurizaldi (2020) yang mengatakan bahwa uji coba dilakukan demi mengetahui apakah inovasi telah layak dalam penggunaan serta penerapannya. Aplikasi M-Paspor ini sebelum benar-benar diterapkasn secara tetap di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang memang benar adanya bahwasannya aplikasi M-Paspor ini sudah terlebih dahulu dilakukan pengujian. Dilakukannya pengujian tersebut adalah dengan cara menerapkannya di beberapa Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia, yang mana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang termasuk salah satu Kantor Imigrasi yang diterapkannya aplikasi M-Paspor ini waktu saat uji coba publik itu.

Dimensi *triability* atau kemungkinan dicoba ini memiliki indikator inovasi diharuskan menjalani fase uji publik yang mana dilakukannya uji coba demi mengetahui apakah inovasi telah layak dalam penggunaan serta

penerapannya (Melinda & Syamsurizaldi, 2020). Sama halnya dengan Aplikasi M-Paspor ini sebelum benar-benar diterapkasn secara tetap di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang memang benar adanya bahwasannya aplikasi M-Paspor ini seudah terlebih dahulu dilakukan pengujian. Dilakukannya pengujian tersebut adalah degan cara menerapkannya dibeberapa Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia, yang mana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang termasuk salah satu Kantor Imigrasi yang diterapkannya aplikasi M-Paspor ini waktu saat uji coba publik itu. Uji coba publik tersebut terjadi pada bulan September 2022 selama 3 bulan sebelum akhirnya aplikasi M-Paspor tersebut benar-benar diterapkan secara tetap karena memang sudah dianggap baik dalam penerapannya. Artinya aplikasi M-Paspor telah memenuhi indikator inovasi diharuskan menjalani fase uji publik didalam dimensi Triability ataupun kemungkinan dicoba dari Teori Inovasi (Rogers, 1995).

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati observatibility, mencakup seberapa jauh hasil dari suatu inovasi bisa diamati serta dilihat oleh pihak lainnya. Berbagai inovasi bisa dengan gampang disampaikan, dipahami, serta diamati kepada orang lainnya (Rogers, 1995). Penting bahwa suatu inovasi dapat diamati serta diobservasi selama penggunaannya untuk mencapai hasil yang lebih unggul.

Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini dibuat dalam rangka untuk membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu sehingga perlu untuk menggantikan aplikasi yang lama. Aplikasi M-Papor ini memiliki lebih banyak fitur seperti pemohon paspor bisa langsung melakukan pendaftaran dan juga pemohon paspor bisa untuk langsung mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan serta masyrakat pemohon paspor juga bisa melakukan penjadwalan ulang untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Adanya fitur-fitur tambahan tersebut mungkin memang terlihat lebih susah untuk diamati dan di komunikasikan, namun sebenarnya hal tersebut tidak terlalu susah karena pada dasarnya aplikasi M-Paspor ini diciptakan jelas, singkat dan padat sesuai dengan penelitian Raztiani (2022) yang diungkapkan adalah bahwa dalam implementasi suatu inovasi, baik dari segi proses penggunaan layanan ataupun hasil pengurusan layanan, seharusnya bersifat observabilitas ataupun mudah untuk diamati.

Dimensi observability atau kemudahan diamati yang mana dimensi ini memiliki indikator inovasi mudah untuk diamati dan dikomunikasikan di mana didalam implementasinya sebuah inovasi yang di buat di tinjau dari sisi proses pengunaan layanan ataupun hasil pengurusan layanan haruslah bersifat observability ataupun mudah untuk diamati (Raztiani, 2022). Sama halnya dengan plikasi M-paspor ini memiliki lebih banyak fitur seperti pemohon paspor bisa langsung melakukan pendaftaran dan juga pemohon paspor bisa untuk langsung mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan serta masyrakat pemohon paspor juga bisa melakukan penjadwalan ulang untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Adanya fitur-fitur tambahan tersebut yang membuatnya terlihat lebih susah untuk diamati dan di komunikasikan, namun sebenarnya hal tersebut tidak terlalu susah karena pada dasarnya aplikasi M-Paspor ini diciptakan jelas, singkat dan padat. Artinya aplikasi M-Paspor telah memenuhi indikator mudah untuk diamati dan dipahami didalam dimensi *Observability* atau kemudahan diamati dari Teori Inovasi Rogers (1995).

Hambatan dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Diciptakannya inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini memiliki tujuan awal untuk menggantikan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang lama yaitu APAPO agar membuat pelayanan publik lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu. Sebagaimana diketahui aplikasi M-Paspor ini memiliki nilai kebaruan yang sangat membantu dibandingkan dengan aplikasi yang digantikannya dalam rangka untuk memberikan pelayanan publik yang lebih akuntabel, transparan, serta tepat waktu. Selayaknya inovasi lainnya yang mana terkadang terjadinya hambatan dalam penerapan inovasi tersebut, begitu pula dengan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor ini. Dalam penerapannya, aplikasi M-Paspor ini sebenarnya sudah cukup baik dilihat dari diukurnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Namun dalam penerapannya masih terdapat hambatan terutama sosialiasi yang belum maksimal mengakibatkan banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang

inovasi berbasis aplikasi (Maysara & Asari, 2021). Sama halnya dengan aplikasi M-Paspor ini dimana masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi ini serta masih bingung dengan penerapan dari aplikasi M-Paspor ini sehingga sering terjadinya kesalahan masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini terutama pada tata cara pengunaan aplikasi bagian batas akhir pembayaran setelah pendaftaran dan juga pada bagian pengumpulan dokumen atau berkas yang seringkali terjadi kesalahan dalam pengumpulannya.

Maka dari itu, penelitian ini melihat dari kedua sisi yang berbeda baik dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dan juga dari pihak masyarakat sebagai pemohon paspor. Jika dilihat dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, sebenarnya memang sudah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi M-Paspor ini di akun sosial media dan juga di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang tersebut. Namun jika dilihat dari sisi masyarakat sebagai pemohon paspor, hal tersebut dirasa masih kurang menggapai seluruh jaringan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi M-Paspor seharusnya diperlukan perhatian yang serius. Selanjutnya yang hambatan atau faktor selanjutnya yang biasanya terjadi dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yaitu terkendala jaringan dan server (Rahmawati & Fatchuriza, 2021). Sama halnya dengan aplikasi M-Paspor yang mana kerap terjadinya masalah gangguan pada aplikasi M-Paspor tersebut sehingga menyebabkan aplikasinya tidak dapat digunakan, namun hal tersebut hanya terjadi sementara karena ketika masalahnya hilang, aplikasi M-Paspor dapat digunakan sebagaimana mestinya.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah teori inovasi yang dikembangkan Rogers (1995), yaitu 1) dimensi *relative advantages* memiliki nilai kebaruan yang menguntungkan; 2) dimensi *compatibility* memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantikan dan menyesuaikan kebutuhan yang ada; 3) dimensi *complexity* terkesan lebih sulit karena terdapat fitur dan proses tambahan; 4) dimensi *trainability* aplikasi M-Paspor sudah pernah diuji dengan hasil yang baik sebelum diterapkan; dan 5) dimensi *observability* mudah untuk diamati dan dikomunikasikan karena aplikasi M-Paspor diciptakan jelas, singkat dan padat.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, B. J., & Anwar, G. 2021. Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEBM)*, *5*.

Artiguna, P. P., Sugito, S., & Hoyyi, A. 2014. Analisis Sistem Antrian Pada Layanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. *Jurnal Gaussian*, *3*(4), 801–810.

Creswell, J. W. 2014. *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Belajar.

De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. 2018. The diffusion and adoption of public sector innovations: A meta-synthesis of the literature. *Perspectives on Public Management and Governance*, *1*(3), 159–176.

Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. 2022. Efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, *10*(1), 16–24.

Hisbani, N. A. 2015. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Irmadhani, I. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia*, *1*(3).

Kharima, K. D., & Fanida, E. H. 2021. Inovasi Aplikasi Transportasiku di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 199–214.

Maysara, M., & Asari, H. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *3*(3), 215–226.

Melinda, M., & Syamsurizaldi, M. I. K. 2020.

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Universitas Andalas.

Mirnasari, R. M. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, *1*(1), 71–84.

Miles, B. Mathew & Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru.* Jakarta: UIP.

Nurmalasyiah, N. 2016. Teknologi Informasi Percepatan Pelayanan Publik Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *2*(4), 195–197.

Putri, E. K., & Pambudi, A. 2018. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, *7*(3), 272–290.

Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. 2021. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *6*(2), 28–39.

Raztiani, R. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, *2*(1), 22–32.

Rogers, E. M. 1995. Diffusion of Innovations: modifications of a model for telecommunications. *Die Diffusion von Innovationen in Der Telekommunikation*, 25–38.

Subarsono, A. G. 2005. *Public policy analysis*. Yogyakarta: Student Library.