

RINGKASAN

M-Paspor merupakan suatu inovasi pelayanan paspor dalam rangka pengadaan praktik pelayanan publik melalui penyempurnaan pelayanan, peningkatan efisiensi, hingga pengembangan kebijakan pelayanan publik. Terobosan inovasi pelayanan berbasis aplikasi ini diterapkan secara serentak di seluruh kantor imigrasi, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan apakah aplikasi M-Paspor dapat memenuhi atribut inovasi dalam peningkatan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informen dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* kemudian dianalisis menggunakan metode analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada pemenuhan atribut inovasi menggunakan lima kriteria inovasi Rogers (1983) yang terdiri dari *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *trialability* dan *observability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor telah memenuhi atribut inovasi dalam peningkatan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Pada aspek *relative advantage* M-Paspor memberikan layanan layanan paspor yang lebih praktis, efektif, efisien, dan pasti. Pada aspek *compability* M-Paspor memiliki sifat kompatibel dengan inovasi yang sebelumnya. Pada aspek *trialability* M-Paspor telah diujicobakan secara nasional, dan pada aspek *observability* inovasi dilihat dari kepuasan dan kemudahan telah dirasakan oleh masyarakat. Namun, masih ditemukan kendala teknis dalam penggunaan M-Paspor pada aspek *Complexity* (kerumitan), tetapi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur memiliki pemecahan masalah agar kendala tersebut tidak menghambat proses adopsi inovasi.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Paspor, M-Paspor.

SUMMARY

M-Passport is an innovation in passport services in the context of procuring public service practices through service improvement, increasing efficiency, and developing public service policies. This application-based service innovation breakthrough is implemented simultaneously in all immigration offices, including the East Jakarta Class I TPI Immigration Office.

This study aims to determine and describe whether the M-Passport application can fulfil the attributes of innovation in improving services at the East Jakarta Class I TPI Immigration Office. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques using interviews, observation, and documentation methods. The technique of determining informants in this study used purposive sampling technique and then analysed using the interactive model analysis method developed by Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This research focuses on the fulfilment of innovation attributes using Rogers' (1983) five innovation criteria consisting of relative advantage, compability, complexity, trialability and observability.

The results showed that the M-Passport application has fulfilled the attributes of innovation in improving services at the East Jakarta Class I TPI Immigration Office. In the aspect of relative advantage M-Paspor provides passport services that are more practical, effective, efficient, and have certainty. In the aspect of compability, M-Passport is compatible with previous innovations. In the trialability aspect, M-Passport has been trialled nationally, and in the observability aspect, the innovation in terms of satisfaction and convenience has been felt by the community. However, there are still technical obstacles in using the M-Passport in the Complexity aspect, but the East Jakarta Class I TPI Immigration Office has problem solving so that these obstacles do not hinder the innovation adoption process.

Keywords: Public Service Innovation, Passport Service, M-Paspor.