



**OPTIMALISASI PELAKSANAAN APLIKASI ONLINE SI SEMAR LAYAK
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang)**

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Disusun Oleh :

FEBRIAN NOOR IQTIFAR

NPM: 201003631010493

**PROGRAM STUDI: MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN



OPTIMALISASI PELAKSANAAN APLIKASI ONLINE SI SEMAR LAYAK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang)

FEBRIAN NOOR IQTIFAR

NPM: 201003631010493

Program Studi: Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik, telah
disetujui oleh Pembimbing dan Ketua program studi pada tanggal seperti tertera
dibawah ini

Semarang, 11 Maret 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
NIDN. 0603075501

Pembimbing II

Dr. Karmanis, M.Si
NIDN. 0605066601

Menyetujui

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Hj. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



OPTIMALISASI PELAKSANAAN APLIKASI ONLINE SI SEMAR LAYAK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang)

FEBRIAN NOOR IQTIFAR

NPM: 201003631010493

Program Studi: Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua program studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, 11 Maret 2023

1. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
Ketua Tim penguji/Pembimbing
2. Dr. Karmanis, M.Si
Penguji 2
3. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
Penguji 3

[Handwritten signatures of Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si and Dr. Karmanis, M.Si]

Mengesahkan
Dekan FISIP UNTAG Semarang

[Handwritten signature of Dr. Rini Werdiningsih, M.S.]

Dr. Rini Werdiningsih, M.S.

NIDN: 0621105901

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang telah membuat suatu inovasi yang dibuat untuk memudahkan pemohon paspor dalam dalam pengisian dokumen persyaratan untuk pembuatan paspor. Inovasi tersebut berbentuk aplikasi yang dapat diakses melalui ponsel pintar. Aplikasi tersebut sendiri bernama Si Semar Layak, Namun, dalam penerapan aplikasi Si Semar Layak di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Tujuan penelitian adalah Mendeskripsikan dan menganalisis optimalisasi pelaksanaan aplikasi online Si Semar Layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang serta faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan aplikasi online Si Semar Layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kualitatif. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian studi kasus. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelaksanaan aplikasi online Si Semar Layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, telah memperhatikan 3 (tiga) elemen-elemen sukses penerapan e-governmnet. *Support* berupa *political will* didasarkan pada SOP yang diterbitkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Direktorat Jenderal Imigrasi yang didalamnya mengandung dasar hukum serta sosialisasi yang dilakukan oleh sudah berjalan dengan baik. *Capacity* berupa SDM dirasa kurang dalam menguasai IT, sumber daya finansial sudah tersedia dengan baik karena memiliki DIPA, dan ketersediaan infrastruktur pendukung penerapan aplikasi Si Semar Layak sudah memadai seperti perangkat computer. *Value* berupa aplikasi Si Semar Layak bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang khususnya staff karena aplikasi tersebut dapat mempermudah dalam penginputan data. Selain itu, penerpan pelayanan bermanfaat bagi masyarakat karena masyarakat terbantu dengan aplikasi tersebut Faktor pendukung pelaksanaan aplikasi online Si Semar Layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa tingkat konektifitas dan penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah, dana dan anggaran, perangkat hukum serta perubahan paradigm. Faktor penghambat pelaksanaan aplikasi online Si Semar Layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Semarang berupa infrastruktur telekomunikasi dan sumber daya manusia.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelaksanaan, Aplikasi Si Semar Layak, Kualitas Pelayanan