



Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar

Ni Komang Astiti Purnama Dewi

Juwita Pratiwi Lukman

Ni Putu Anik Prabawati

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: astitipurnama@gmail.com

Abstract

E-Government as the application of information and communication technology in public services, aims to improve the efficiency and transparency of services. The M-Passport application is a digital platform launched by the Directorate General of Immigration to facilitate online passport application and processing, thereby increasing the efficiency and convenience of public services. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The data used in this study were obtained through observation, interviews and documentation. This study was analyzed using the dimensions of effectiveness by Sutrisno which consisted of program understanding, right on target, on time, achievement of goals and real changes. The main objective of this study was to determine and understand the effectiveness of the implementation of the M-Passport Application in passport processing services at the Class I TPI Denpasar Immigration Office. The results of this study indicate that the M-Passport application at the Class I Immigration Office, Denpasar Immigration Checkpoint (TPI) has been running well and has provided significant benefits in reducing time and queues at the Class I Immigration Office, Denpasar Immigration Checkpoint (TPI), but it cannot be said to be fully effective because there are several things that are not yet optimal. Therefore, it is necessary to take steps to strengthen the five dimensions so that the implementation of digital-based public services through the M-Passport Application innovation can run effectively, such as implementing comprehensive socialization, especially for the elderly, improving the obstacles experienced by the M-Passport Application so that it does not often experience server disruptions, and reducing the activities of brokers.

Keywords; Effectiveness, M-Passport Application, Immigration Office, Denpasar City

Abstrak

E-Government sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Aplikasi M-Paspor merupakan platform digital yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memudahkan pengajuan dan pengurusan paspor secara online, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan dimensi efektivitas oleh Sutrisno yang terdiri dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Tujuan pokok atas penelitian ini dilakukan yakni untuk mengetahui dan memahami terkait efektivitas pelaksanaan Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar sudah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat signifikan dalam pengurangan waktu serta antrean di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar, namun belum dapat dikatakan efektif sepenuhnya dikarenakan terdapat beberapa hal yang belum optimal. Oleh karena itu diperlukan langkah-langkah penguatan terhadap kelima dimensi tersebut agar pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui inovasi Aplikasi M-Paspor dapat berjalan efektif seperti melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh terkhusus kepada masyarakat berusia lanjut, peningkatan kendala yang dialami Aplikasi M-Paspor agar tidak sering mengalami gangguan server, dan mengurangi aktivitas calo.

Kata Kunci; Efektivitas, Aplikasi M-Paspor, Kantor Imigrasi, Kota Denpasar

I. Pendahuluan

E-Government atau pemerintahan elektronik merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam pemerintahan. Melalui *e-*

government, pemerintah menyediakan layanan publik secara digital, seperti pengurusan dokumen dalam pembuatan paspor serta akses informasi. Dengan adanya *e-government*, birokrasi yang panjang dapat dipangkas, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan murah. Selain itu, *e-government* juga mendorong keterbukaan informasi, meminimalkan potensi korupsi, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, dan resistensi terhadap perubahan teknologi masih perlu diatasi agar implementasi penerapan *e-government* dapat beroperasi secara efektif dan memberikan manfaat penting.

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan secara khusus untuk mencukupi keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (1) menjelaskan makna dari pelayanan publik yaitu serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan undang-undang serta bertujuan untuk memenuhi keinginan dari masyarakat berupa pelayanan yang disediakan oleh pihak yang menangani layanan. Sektor pelayanan publik mencakup berbagai lingkungan, tidak hanya mencakup proses pelayanan langsung antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan individu yang menerima layanan, tetapi juga mencakup proses memenuhi keinginan publik itu sendiri. Layanan publik dianggap bagus ketika menghormati hukum, mengutamakan kepentingan semua pihak terkait, menyeimbangkan berbagai kewajiban, mendukung hak asasi manusia, transparan, profesional, tepat waktu, adil terhadap semua individu, dan faktor positif lainnya untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Secara umum pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan, dimana pemberian layanan publik terus mendapat kritik dari masyarakat penerima layanan pemerintah daerah dan pusat itu sendiri.

Efektivitas menjadi suatu tolak ukur dalam organisasi untuk mencapai tujuan dan pencapaian organisasi tersebut. Efektifnya penyelenggaraan suatu program yang dibuat seperti contohnya pada penerapan penggunaan suatu aplikasi merupakan salah satu pencapaian dalam aspek pelayanan publik berbasis *e-government*. Banyak inovasi diluncurkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat seperti peluncuran aplikasi maupun pelayanan berbasis digital.

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasinya berdampak pada setiap aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi juga memerlukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri kini mulai melakukan transformasi cara pengelolaan pemerintahan dan layanan publik dengan menggunakan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk membangun birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut sebagai "pemerintahan yang baik". Penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah disebut *e-government*. *E-Government* adalah suatu sistem yang berfokus pada warga negara, pelaku bisnis, dan lingkungan pemerintah. Penggunaan aplikasi berbasis web dan penyesuaian proses internal dan eksternal untuk mengurangi korupsi mengacu pada meningkatkan transparansi, kenyamanan, pendapatan, serta pengurangan anggaran (Irawan, 2013).

Pemerintah berusaha meningkatkan nilai layanan publik mereka dengan kemajuan teknologi informasi. Terutama jika menyangkut layanan memproses paspor masyarakat. Imigrasi ialah perpindahan penduduk suatu negara menuju luar negara asal untuk menetap. Menetap pada negara yang dituju dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti bencana alam pada negara asal, terdapat konflik pada negara asal, dan ingin mencari nafkah pada negara tujuan. Penduduk yang memasuki wilayah maupun meninggalkan wilayah Indonesia akan selalu diawasi oleh pihak imigrasi. Hal ini merupakan sebuah proses yang dilakukan imigrasi untuk menjaga kedaulatan negara berdasarkan dengan hukum yang berlaku (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

Paspor ialah, yang diterbitkan oleh petugas imigrasi Indonesia kepada penduduk Indonesia sebagai bentuk identitas saat mereka melakukan perjalanan internasional, dikenal sebagai dokumen resmi. Selain itu, seperti yang telah kita pahami bersama, ilmu teknologi terus berkembang dengan pesat, ditandai dengan meningkatnya penggunaan data dan internet di berbagai negara di seluruh dunia.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar, mengajak masyarakat menggunakan layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor serta sudah menerapkan pelayanan paspor melalui aplikasi tersebut. Aplikasi M-Paspor diluncurkan pada Januari 2022. Dengan aplikasi tersebut, pembuatan paspor lebih cepat tanpa

menunggu lama, data permohonan diunggah dan dimasukkan oleh petugas karena bisa dilakukan sendiri melalui Aplikasi M-Paspor.

Aplikasi M-Paspor adalah aplikasi diresmikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi agar dapat mendukung kantor imigrasi melakukan pelayanan permohonan paspor melalui media digital. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam melakukan permohonan paspor yang dapat dilakukan di rumah. Sistem Online mengaplikasikan aplikasi M-Paspor diterapkan oleh Kantor Imigrasi bersasaran supaya masyarakat dapat menyiapkan berkas serta bisa langsung upload secara online di tempat tinggal masing-masing serta masyarakat juga bisa memilih kantor imigrasi sesuai dengan jarak kediaman serta memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian atau lebih mudah untuk mengatur dan membatasi jumlah pengajuan paspor setiap hari mengingat fakta bahwa pengajuan paspor setiap hari meningkat sampai ada antrian yang tampak tidak masuk akal.

Sebelum adanya aplikasi M-Paspor, masyarakat menggunakan aplikasi APAPO untuk mendapatkan nomor antrian. Aplikasi APAPO (Antrian Paspor Online) dan M-Paspor memiliki perbedaan utama dalam fungsi dan layanan yang diberikan. APAPO dirancang untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian secara online untuk pengurusan paspor di kantor imigrasi, sehingga mempermudah proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu di lokasi. Sementara itu, M-Paspor menawarkan layanan yang lebih komprehensif, termasuk pendaftaran permohonan paspor baru atau perpanjangan secara *digital*, pengunggahan dokumen pendukung, pembayaran biaya paspor melalui *platform online*, hingga jadwal wawancara di kantor imigrasi. Dengan kata lain, APAPO fokus pada pengelolaan antrian, sedangkan M-Paspor memberikan layanan terpadu dalam proses pembuatan atau perpanjangan paspor. Untuk menggunakan aplikasi M-Paspor masyarakat bisa mengunduh (*download*) di *Playstore*.

Dengan tingginya jumlah permohonan paspor yang diterbitkan, juga berarti meningkatnya berbagai permasalahan yang dirasakan oleh banyak pihak. Permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pengajuan permohonan paspor yaitu **pertama** aplikasi yang sering mengalami *error* sistem pada saat pemohon membuka aplikasi maupun pada saat menginput data, **kedua** masyarakat sering mengeluh terkait pembawaan berkas yang *double* yaitu masyarakat harus membawa berkas asli dan fotocopy yang sudah di upload melalui aplikasi M-Paspor, **ketiga** adanya aktivitas calo di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar, **keempat** yaitu kenaikan tarif pembuatan paspor. Masyarakat yang masih gagap akan teknologi juga sangat berpengaruh dalam penggunaan aplikasi M-Paspor dimana masyarakat diwajibkan menggunakan aplikasi M-Paspor untuk permohonan pembuatan paspor. Dengan adanya permasalahan tersebut tentunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar kerap mendapat komplain masyarakat itu sendiri mengenai aplikasi M-Paspor tersebut.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut David Williams (1995), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari latar alamiah (Salmaa, 2021). Sementara itu, pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan secara rinci peristiwa sosial dan alam (Hayati, 2022). Dengan metode ini, penelitian ini bertujuan menggambarkan, menjelaskan, dan menanggapi masalah yang diteliti secara menyeluruh. Fokus utama penelitian adalah efektivitas pelaksanaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang terlibat langsung dalam penerapan M-Paspor serta observasi di lokasi penelitian (Danang Sunyoto, 2013:21). Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, studi terdahulu, serta hasil pencarian dari berbagai sumber akademik seperti Google Scholar dan Academia.edu (Husein Umar, 2013; Hayati, 2022). Dengan kombinasi kedua jenis data ini, penelitian dapat memberikan analisis yang lebih komprehensif.

Unit analisis dalam penelitian ini mencakup individu dan kelompok yang berperan dalam penerapan e-government pada layanan publik menggunakan aplikasi M-Paspor. Menurut Rabbani (2020), unit analisis

adalah satuan khusus yang menjadi subjek penelitian. Hamidi (2005) dan Sugiyono (2016) menambahkan bahwa unit analisis dapat berupa individu, kelompok, atau peristiwa sosial tertentu. Dalam penelitian ini, unit analisis mencakup kepala bidang terkait, pegawai yang mengelola M-Paspor, serta masyarakat pengguna aplikasi.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, yang beralamat di Jalan Panjaitan No.3, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Bali. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat pelayanan pengurusan paspor dengan aplikasi M-Paspor.

Teknik penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang penelitian (Sugiyono, 2015). Sementara itu, snowball sampling memungkinkan peneliti memperoleh informasi tambahan dari informan yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2014). Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala subseksi pelayanan dokumen perjalanan, pegawai pengelola aplikasi M-Paspor, pegawai bagian pengaduan masyarakat, serta masyarakat pengguna dan non-pengguna aplikasi.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak terkait guna memahami efektivitas serta kendala dalam penggunaan M-Paspor. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memastikan keakuratan data. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis yang relevan (Idrus, 2009:101).

Teknik analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman (Martono, 2015:11), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan gambar agar lebih mudah dipahami. Akhirnya, kesimpulan ditarik berdasarkan bukti yang ditemukan selama penelitian.

Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan teknik naratif, tabel, dan gambar. Data naratif disusun dalam bentuk teks untuk menjelaskan temuan penelitian. Data tabel digunakan untuk menyusun informasi secara sistematis, sementara data gambar memberikan ilustrasi visual guna memperjelas informasi (Ruswanto, 2013). Dengan teknik ini, penelitian dapat menyajikan hasil secara lebih jelas dan terstruktur.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Temuan

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar telah cukup baik. Pihak imigrasi memahami tujuan, manfaat, dan cara pengoperasian aplikasi tersebut. Sementara itu, masyarakat yang telah menggunakan aplikasi ini umumnya mengetahui keberadaannya melalui teman, lingkungan sekitar, dan media sosial resmi. Namun, bagi masyarakat yang belum pernah menggunakan M-Paspor, pemahaman mereka masih terbatas akibat kurangnya sosialisasi yang dilakukan.

Dari segi ketepatan sasaran, inovasi ini terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat sebagai target utama. Banyaknya pendaftar dan pengguna yang berhasil menyelesaikan proses pengurusan paspor menunjukkan bahwa aplikasi ini telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mereka juga merasakan manfaatnya dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi paspor.

Ketepatan waktu dalam pelayanan juga menjadi salah satu indikator keberhasilan inovasi ini. Secara umum, Kantor Imigrasi menilai bahwa pelayanan telah berjalan sesuai waktu yang diharapkan. Namun, beberapa kendala seperti kesalahan sistem, pemeliharaan aplikasi, dan revisi dokumen oleh masyarakat masih menyebabkan keterlambatan dalam beberapa kasus. Bagi pengguna aplikasi, inovasi ini telah mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan dalam pengurusan paspor, meskipun masih sering mengalami gangguan sistem yang memperlambat proses. Sementara itu, bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi ini, terutama kelompok usia lanjut, kendala teknis serta kurangnya pemahaman terhadap teknologi digital menjadi hambatan utama.

Dalam hal pencapaian tujuan, Kantor Imigrasi menilai bahwa aplikasi ini telah berhasil mempermudah proses permohonan paspor dan mempercepat pelayanan, meskipun belum sepenuhnya sempurna. Beberapa kendala teknis yang masih terjadi perlu segera diatasi agar tidak menghambat efektivitas dan progresivitas layanan. Dari perspektif masyarakat, penggunaan aplikasi ini telah mempermudah proses pengurusan paspor sesuai dengan tujuan awal pengembangan inovasi ini.

Perubahan nyata dalam pelayanan juga dirasakan oleh berbagai pihak. Kantor Imigrasi menyatakan bahwa peralihan dari layanan offline ke layanan berbasis digital telah meningkatkan efisiensi dalam pemberian layanan. Masyarakat yang telah menggunakan aplikasi ini juga merasakan perbedaan yang signifikan, terutama dalam kemudahan akses dan kecepatan pelayanan. Namun, bagi masyarakat yang belum menggunakan M-Paspor, kendala dalam memahami sistem masih menjadi tantangan, terutama bagi kelompok usia lanjut. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih luas agar manfaat inovasi ini dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pemahaman Program

Pemahaman Program dapat diartikan sebagai penyampaian informasi dari pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat terkait berbagai aspek inovasi Aplikasi M-Paspor, yang dilakukan melalui sosialisasi. Berdasarkan hasil observasi dan analisis peneliti di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar, diketahui bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah memahami dan menerapkan inovasi Aplikasi M-Paspor dengan baik. Sebagian besar masyarakat telah mengetahui serta memahami informasi dan cara penggunaan aplikasi ini. Namun, masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi M-Paspor, terutama mereka yang berusia lanjut, kurang familiar dengan teknologi, atau mengalami hambatan akibat gangguan sistem. Faktor lain seperti minimnya sosialisasi dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap informasi yang telah disampaikan juga turut berkontribusi terhadap kendala dalam pemahaman program ini.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator Pemahaman Program, ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar serta sebagian masyarakat, khususnya kaum milenial, telah memahami inovasi Aplikasi M-Paspor dengan baik. Namun, masih ada sekelompok masyarakat yang belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi ini. Meskipun demikian, respons masyarakat terhadap inovasi Aplikasi M-Paspor sangat positif. Masyarakat yang telah memanfaatkan layanan ini merasa terbantu dalam proses pengurusan paspor, menunjukkan bahwa inovasi tersebut memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

3.2.2 Tepat Sasaran

Tepat Sasaran merupakan salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan sebuah inovasi, karena memiliki keterkaitan yang erat dengan faktor-faktor yang menentukan kesuksesan inovasi tersebut. Suatu inovasi dapat dianggap efektif apabila sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sejak awal.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang mengurus paspor, sasaran utama yang dituju adalah seluruh masyarakat yang ingin mengajukan permohonan paspor di kantor tersebut. Observasi dilakukan dengan menelusuri pengalaman masyarakat dalam mengurus paspor melalui aplikasi M-Paspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Tepat Sasaran telah tercapai dengan baik, sehingga informasi serta layanan yang diberikan telah berhasil menjangkau masyarakat yang membutuhkan proses pembuatan paspor.

3.2.3 Tepat Waktu

Aspek Tepat Waktu menjadi fokus utama dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau inovasi, di mana keberhasilan inovasi dapat dinilai dari kesesuaiannya dengan aturan waktu yang telah ditetapkan. Semakin akurat pelaksanaan suatu inovasi dalam hal ketepatan waktu, semakin tinggi pula efektivitas realisasinya. Indikator Tepat Waktu berperan sebagai tolok ukur dalam menilai kesesuaian waktu dalam proses pelayanan kepada masyarakat, kemudahan dalam mengakses inovasi, serta pencapaian tujuan yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dalam penelitian, ditemukan adanya penumpukan dalam layanan kepada masyarakat. Kondisi ini terjadi karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi Aplikasi M-Paspor, sehingga pelayanan secara offline kembali diterapkan sebagai upaya untuk sekaligus mensosialisasikan penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, proses penyelesaian paspor masih mengalami keterlambatan akibat tingginya jumlah permohonan yang menumpuk. Faktor lain yang turut berkontribusi adalah revisi permohonan layanan serta gangguan sistem di luar kendali Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Dalam pelayanan offline, masyarakat yang memiliki revisi permohonan, kekurangan dokumen, atau keluhan lainnya dapat menyampaikan permasalahan mereka secara langsung dan lebih terperinci. Sebaliknya, dalam pelayanan daring, notifikasi revisi permohonan dikirimkan melalui e-mail. Namun, sering kali masyarakat melewatkan notifikasi tersebut karena tertimbun oleh e-mail lainnya, yang berakibat pada keterlambatan dalam proses penyelesaian paspor.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Tepat Waktu, ditemukan bahwa masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan serta penyelesaian paspor bagi pemohon. Keterlambatan ini disebabkan oleh permasalahan yang muncul antara dua pihak, yaitu Aplikasi M-Paspor yang sering mengalami error serta masyarakat. Akan tetapi hampir sebagian besar paspor para pemohon dapat terselesaikan secara tepat waktu yaitu 4 hari kerja jikalau persyaratan pemohon sudah lengkap dan aplikasi dapat berjalan dengan lancar. Para staff di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar sudah menjalankan tugas mereka dengan baik dan dapat menyelesaikan tugas mereka dalam proses pengurusan paspor masyarakat dengan tepat waktu.

3.2.4 Tercapainya Tujuan

Indikator Tercapainya Tujuan menekankan sejauh mana suatu inovasi berhasil. Dalam konteks ini, inovasi yang dimaksud bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan paspor melalui pemanfaatan Aplikasi M-Paspor. Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dalam penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Aplikasi M-Paspor sebagai solusi digital dalam pengurusan paspor telah berjalan sesuai harapan. Antusiasme masyarakat, khususnya generasi milenial, memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan inovasi ini. Namun, masih terdapat kendala bagi kelompok masyarakat tertentu, seperti lanjut usia, yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, perhatian lebih diperlukan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan inovasi ini secara optimal. Selain itu, peningkatan sistem Aplikasi M-Paspor juga perlu diperhatikan guna meminimalisir gangguan teknis atau error sistem yang dapat menghambat proses pengurusan paspor bagi para pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Tercapainya Tujuan, ditemukan bahwa sebagian besar tujuan yang diharapkan telah berhasil terwujud dengan baik. Hal ini terlihat dari proses penyelesaian layanan pengurusan paspor yang telah berjalan dengan baik, serta penanganan yang cukup efektif terhadap penumpukan permohonan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar.

3.2.5 Perubahan Nyata

Indikator Perubahan Nyata digunakan untuk menilai apakah suatu inovasi telah membawa perubahan sosial yang signifikan dalam masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar, hasil observasi dan analisis menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi M-Paspor, yang telah diterapkan sejak tahun 2022, telah memberikan dampak positif yang nyata. Perubahan tersebut dapat dilihat dari meningkatnya efektivitas layanan, efisiensi waktu, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi ini. Namun, meskipun telah membawa perubahan yang berarti, indikator Perubahan Nyata belum sepenuhnya maksimal, dimana disebabkan oleh kendala-kendala yang masih sering muncul dalam pelaksanaan inovasi, seperti gangguan sistem yang menghambat kelancaran layanan.

3.3 Rekomendasi

Penerapan inovasi Aplikasi M-Paspor sebagai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital sudah dijalankan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang ditemui dalam pengoprasian inovasi tersebut berdasarkan hasil temuan melalui

observasi serta wawancara. Makadari itu, penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai bahan pertimbangan serta masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Adapun rekomendasi dapat penulis berikan yakni :

1. Giat melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat agar informasi dapat tersampaikan dan diterima langsung oleh masyarakat. Diharapkan juga sosialisasi diimbangi dengan sinergisitas pelayan publik agar tetap pada tujuan dengan menerapkan pelayanan publik berbasis digital. Sosialisasi secara langsung dapat diberikan kepada masyarakat yang berusia lanjut dibawah 60 tahun karena pada usia tersebut belum bisa menggunakan layanan prioritas, dikarenakan kebanyakan masyarakat berusia lanjut tersebut kurang akan mengakses teknologi digital. Sosialisasi juga dapat dilakukan secara menarik melalui media sosial agar dapat menarik perhatian masyarakat dikarenakan kurangnya literasi oleh masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi M-Paspor itu sendiri.
2. Dengan banyaknya permohonan yang masuk setiap harinya, tentu jumlah pelayan publik atau staff yang sedikit tidak dapat bekerja dengan optimal. Hal tersebut menandakan bahwa harus adanya penambahan jumlah pelayan publik atau staff yang bertugas untuk menyelesaikan permohonan masyarakat. Selain itu, penambahan pelayan publik atau staff ini juga harus diimbangi dengan pemahaman serta bimbingan kepada pelayan publik guna memberikan pengetahuan yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital pada inovasi Aplikasi M-Paspor. Dengan adanya penambahan staff maka proses pengurusan paspor juga dapat terselesaikan secara cepat dan tidak akan terjadi penbludakan pemohon paspor
3. Kapasitas server yang penuh menjadikan pelayan publik menjadi terhambat. Diharapkan ada perbaikan sistem pada Aplikasi M-Paspor itu sendiri yang mana dapat dilihat dari sering adanya gangguan sistem yang dapat memperlambat proses pengurusan paspor itu sendiri. Dengan berjalan secara optimal proses pengoperasian pengurusan paspor pada Aplikasi M-Paspor tersebut maka akan terlaksana secara optimal serta terhindar dari error dan masa perbaikan (maintence) yang memerlukan waktu yang cukup lama. Tingkat kepuasan masyarakat pun dapat meningkat ketikan tidak terjadinya gangguan sistem yang dapat memperlambat proses masyarakat dan para staff dalam pengurusan paspor.
4. Mengurangi aktivitas calo, untuk mengurangi aktivitas calo di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kemudahan layanan resmi, khususnya melalui M-Paspor. Selain itu, pengawasan di area kantor perlu diperketat dengan pemasangan CCTV dan penempatan petugas khusus untuk mencegah percaloan. Sistem antrean dan pelayanan berbasis digital juga harus terus disempurnakan agar proses lebih transparan dan efisien, sehingga masyarakat tidak tergoda menggunakan jasa calo. Pemberian sanksi tegas bagi oknum yang terlibat dalam praktik percaloan, baik dari pihak eksternal maupun internal, juga menjadi langkah penting dalam memberantas aktivitas ilegal ini. Dengan kombinasi edukasi, pengawasan ketat, dan penerapan teknologi yang optimal, diharapkan praktik percaloan dalam pengurusan paspor dapat diminimalkan secara signifikan.

IV. Penutup

Simpulan

Berdasarkan analisis temuan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mengenai efektivitas pelaksanaan aplikasi M-Paspor dalam layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar, disimpulkan bahwa penerapan inovasi aplikasi M-Paspor belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dikarenakan masih terjadi kendala teknis seperti error pada aplikasi serta keberadaan praktik percaloan yang masih terjadi. Analisis efektivitas ini dilakukan dengan mengacu pada dimensi efektivitas menurut Sutrisno, yang mencakup Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan ini adalah sebagai berikut:

1. Pada dimensi pemahaman program yang berfokus pada sosialisasi, pemahaman masyarakat terkait dengan Aplikasi M-Paspor dan penggunaan Aplikasi M-Paspor telah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan sosialisasi yang telah dilaksanakan, pahami pelayan publik serta Sebagian Masyarakat akan keberadaan inovasi Aplikasi M-Paspor serta cara pengoperasiannya. Namun, pada dimensi pemahaman program ini belum dapat dikatakan efektif sepenuhnya dikarenakan masih terdapat beberapa masyarakat yang berusia lanjut yang belum memahami sepenuhnya terkait inovasi Aplikasi M-Paspor. Hal tersebut dapat dilihat dari kebutuhan waktu yang cukup lama dalam masa perbaikan (maintenance) yang tidak dapat sepenuhnya dilakukan oleh pelayan publik dan membutuhkan bantuan pihak ketiga. Selain itu, sosialisasi juga harus lebih giat dilaksanakan guna memberikan pemahaman Aplikasi M-Paspor kepada seluruh kalangan masyarakat termasuk pada masyarakat lanjut usia yang masih belum awam dengan pelayanan publik berbasis digital atau gagap teknologi. Adanya sosialisasi secara menyeluruh dapat membantu seluruh kalangan masyarakat memahami terkait apa itu Aplikasi M-Paspor dan juga cara pengoperasiannya.
2. Tepat Sasaran, Dimensi ini menilai apakah inovasi aplikasi M-Paspor telah menjangkau sasaran yang tepat. Berdasarkan hasil analisis, penerapan aplikasi ini sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat pada proses pengurusan paspor. Hal ini terlihat dari layanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat yang mengajukan pengurusan paspor. Masyarakat mendapatkan layanan baik, optimal, serta prima dalam proses pembuatan paspor, sehingga aplikasi M-Paspor dapat dikatakan sudah tepat sasaran dalam membantu masyarakat mengakses layanan keimigrasian dengan lebih mudah.
3. Pada dimensi tepat waktu yang berfokus pada penyelesaian paspor sudah dapat dikatakan efektif meskipun belum 100 persen. Hal tersebut dapat dilihat dari sudah terselesaikannya paspor yang telahh dicetak. Belum dapat dikatakan 100 persen efektif dikarenakan beberapa kendala seperti server error serta keterlambatan revisi dokumen dengan masyarakat yang dimana kendala dari masyarakat itu sendiri yang terkadang salah maupun kurang dalam persyaratan proses pengurusan paspor.
4. Pada dimensi tercapainya tujuan yang berfokus pada sesuatu yang telah diharapkan serta dicita-citakan telah terlaksana dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar yang telah merasa terbantu sejak adanya inovasi ini. Adanya Aplikasi M-Paspor ini telah membantu masyarakat untuk mencapai tujuan mereka yaitu dalam proses pembuatan paspor.
5. Perubahan nyata, dimensi ini menilai dampak nyata dari inovasi yang diterapkan. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi M-Paspor telah menunjukkan respons yang positif. Perubahan yang terlihat adalah peralihan dari layanan yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara offline menjadi layanan digital, di mana masyarakat kini dapat melakukan pendaftaran paspor melalui aplikasi M-Paspor. Selain itu, inovasi ini mendorong masyarakat untuk lebih memanfaatkan teknologi dalam mempermudah proses permohonan paspor. Penggunaan aplikasi ini mencerminkan adopsi teknologi dalam pelayanan publik, yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. Namun, efektivitas perubahan ini belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kendala, terutama bagi masyarakat lanjut usia yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, gangguan teknis seperti error pada aplikasi juga menjadi hambatan yang dapat memperlambat proses permohonan paspor. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam aspek teknis aplikasi serta pendampingan bagi kelompok masyarakat yang masih kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan terkait Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar telah ditemukan beberapa hal yang menjadi kendala. Dengan demikian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan mampu untuk meningkatkan ke-efektivitas-an inovasi Aplikasi M-Paspor guna kedepannya dapat terlaksana dengan lebih optimal dan efektif. Adapun saran tersebut ialah sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi yang lebih giat serta terencana guna memberikan informasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Dapat melakukan sosialisasi dengan menggunakan media sosial melalui konten-konten yang

dapat menarik masyarakat serta juga diperukan sosialisasi secara dapat lebih gencar dalam mempromosikan Aplikasi M-Paspor sebagai inovasi layanan publik berbasis digital yang mampu membantu masyarakat dalam mengurus proses permohonan paspor sekaligus mampu mengurangi adanya penumpukan yang terjadi pada pelayanan offline.

2. Membuat tutorial melalui media sosial, media cetak, pamphlet, brosur dan lain sebagainya terkait penggunaan Aplikasi M-Paspor mulai dari pendaftaran, permohonan serta penyelesaian permohonan paspor bagi seluruh masyarakat yang memiliki kendala dalam penggunaan media digital.
3. Melakukan penambahan jumlah pelayan publik atau staff untuk dapat memenuhi jumlah permohonan Masyarakat yang masuk setiap harinya. Selain itu, diharapkan penambahan jumlah pelayan publik diselaraskan dengan kompetensi yang dimiliki. Dengan penambahan jumlah pegawai atau staff tentunya juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
4. Penyederhanaan proses verifikasi dokumen, yang dimana untuk mengurangi keluhan masyarakat terkait pembawaan berkas ganda, sebaiknya dilakukan digitalisasi penuh dalam verifikasi dokumen, dimana dapat mengintegrasikan sistem melalui database nasional agar dapat diverifikasi secara otomatis tanpa perlu fotokopi tambahan, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dan ramah lingkungan.
5. Pengawasan ketat dan penindakan terhadap calo, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar harus meningkatkan pengawasan di area pelayanan dengan memasang CCTV dan menempatkan petugas yang secara aktif mengawasi serta mengedukasi pemohon agar tidak menggunakan jasa calo. Dengan adanya sanksi yang jelas dan tegas, aktivitas calo dapat diminimalisir sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang adil dan sesuai prosedur resmi .

Daftar Pustaka

- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, January 23). Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022. Retrieved September 30, 2023, from [www.imigrasi.go.id: https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-M-Paspor-siapdigunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022](https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-M-Paspor-siapdigunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022)
- Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan. (2022, September 19). Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Retrieved from [peraturan.go.id: https://peraturan.go.id/id/permenkumham-no-18-tahun-2022](https://peraturan.go.id/id/permenkumham-no-18-tahun-2022)
- Dirjen Imigrasi Indonesia. (2019). Sejarah Era Orde Baru. Retrieved from [imigrasi.co.id: https://www.imigrasi.go.id/id/profil-sejarah-era-orde-baru/](https://www.imigrasi.go.id/id/profil-sejarah-era-orde-baru/)
- Dirjen Imigrasi Indonesia. (2019). Sejarah Era Reformasi. Retrieved from [imigrasi.cp.id: https://www.imigrasi.go.id/id/profil-sejarah-era-reformasi/](https://www.imigrasi.go.id/id/profil-sejarah-era-reformasi/)
- Hamidi, J., & Christian, C. (2015). Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing di Indonesia. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Irawan et. al. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Merauke. MADANI (Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan).
- jogja.imigrasi. (2023, Mei 10). PASPOR ELEKTRONIK POLIKARBONAT: FITUR KEAMANAN YANG MENINGKATKAN KEAMANAN PERJALANAN ANDA. Retrieved Oktober 21, 2023, from [jogja.imigrasi.co.id: https://jogja.imigrasi.go.id/paspor-elektronik-polikarbonat-fitur-keamananyang-meningkatkan-keamanan-perjalanan-anda/](https://jogja.imigrasi.go.id/paspor-elektronik-polikarbonat-fitur-keamananyang-meningkatkan-keamanan-perjalanan-anda/)
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2022, Juni 06). M-Paspor. Retrieved Oktober 01, 2023, from [imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: https://imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id/posts/M-Paspor](https://imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id/posts/M-Paspor)

- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2023, Januari 10). LKJLP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Retrieved Oktober 01, 2023, from imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: <https://drive.google.com/file/d/1mwX7sB1l3VSfzqwl9-Sx9NimXn2rfRLq/view>
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2023, Januari 10). LKJLP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Retrieved Oktober 01, 2023, from imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: <https://drive.google.com/file/d/1mwX7sB1l3VSfzqwl9Sx9NimXn2rfRLq/view>
- Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Kamus Pusat Bahasa
- Salmaa. (2021, Juli 1). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristiknya. Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/:https://penerbitdeepublish.com/metodepenelitian-Aakualitatif>
- Salmaa. (2023, Juni 8). Purposive Sampling : Pengertian, Jenis-jenis, dan Contoh yang Baik dan Benar . Retrieved from penerbitdeepublish.com: [https://penerbitdeepublish.com/purposivesampling/#:~:text=pada%20suatu%20tujuan.-,f.%20Arikunto%20\(2006\),target%20atau%20fokus%20tujuan%20tertentu](https://penerbitdeepublish.com/purposivesampling/#:~:text=pada%20suatu%20tujuan.-,f.%20Arikunto%20(2006),target%20atau%20fokus%20tujuan%20tertentu)
- Sugiyono, P. D. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta Cv.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yuliani, R., & Husen, T. I. (2022). Analysis Of Service Quality In Applications For Making Passports Using M Passports At The Class 1 Immigration Office Of Tpi Banda Aceh. Journal of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB), 185-187.