E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Peran Aplikasi Dalam Pembuatan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

Muhammad Ikbalul Fajri[1], Desi Isnaini[2], Makmur Lc[3]
[1]Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Ikbalulfajri09@gmail.com
[2]Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno,
desi_isnaini@mail.uinfasbengkulu.ac.id
[3]Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Makmurreza11@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pelayanan publik, termasuk layanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu serta mengidentifikasi kendala teknis dan nonteknis yang dihadapi masyarakat dalam penggunaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor mempermudah proses pendaftaran paspor secara daring, mengurangi antrean manual, mengatur jadwal dan kuota pemohon, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung kualitas pelayanan yang lebih tertib dan terstruktur. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, seperti kesulitan mengunggah dokumen, penolakan berkas oleh sistem, gangguan login, dan keterlambatan pengiriman kode verifikasi OTP. Kendala nonteknis meliputi rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, kurangnya sosialisasi, serta ketergantungan pada bantuan petugas. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan sistem dan peningkatan sosialisasi agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Kata Kunci: *M-Paspor, public service, passport issuance, digital public service, Class I TPI Bengkulu Immigration Office*

Abstract

The rapid development of digital technology has transformed public services, including passport application services through the M-Paspor application developed by the Directorate General of Immigration. This study aims to analyze the role of the M-Paspor application in passport services at the Class I TPI Bengkulu Immigration Office and identify the technical and non-technical challenges encountered by users. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed descriptively. The findings indicate that the M-Paspor application simplifies the online passport registration process, reduces manual queues, manages applicant schedules and quotas, improves service efficiency, and supports better service quality through a more organized and structured system. However, its implementation still faces several challenges, including difficulties in uploading documents, system rejection of submitted files, login disruptions, and delays in OTP verification. Non-technical challenges include limited public understanding of the application, inadequate public outreach, and continued dependence on officers for assistance. Therefore, continuous system improvement and broader public outreach are necessary to optimize the implementation of digital passport services for the community.

Keywords: *M-Paspor, public service, passport issuance, digital public service, Class I TPI Bengkulu Immigration Office*

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Corresponding Author:
Muhammad Ikbalul Fajri

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Ikbalulfajr09@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan mempercepat proses administrasi, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan pemerintah secara lebih praktis dan transparan.

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pemanfaatan aplikasi berbasis digital, masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada mekanisme pelayanan secara langsung, tetapi dapat mengakses berbagai layanan melalui perangkat elektronik. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah mengubah pola hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu sektor pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pelayanan keimigrasian, khususnya dalam proses pembuatan paspor. Paspor merupakan dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh pemerintah bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keimigrasian yang cepat dan mudah, Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan berbagai inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu inovasi tersebut diwujudkan melalui penerapan aplikasi M-Paspor sebagai sistem pelayanan pembuatan paspor berbasis digital. Aplikasi M-Paspor dikembangkan untuk menggantikan sistem antrean paspor sebelumnya dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pendaftaran permohonan paspor secara online. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pengisian data permohonan, mengunggah dokumen persyaratan, memilih jadwal kedatangan, serta memperoleh nomor antrean tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi pada tahap awal pelayanan.

Penerapan layanan berbasis aplikasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mengurangi antrean manual, serta mempercepat proses administrasi pembuatan paspor. Penelitian Dewi dan Satlita (2020) menunjukkan bahwa sistem pembuatan paspor secara online memberikan pengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan karena mampu mempermudah proses pendaftaran dan mengatur alur pelayanan secara lebih terstruktur.

Namun, dalam pelaksanaannya, penggunaan aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, masih ditemukan berbagai kendala dalam penggunaannya, seperti kesulitan dalam proses pendaftaran, pengunggahan dokumen, gangguan sistem, serta kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan berbasis aplikasi tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu merupakan salah satu unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Imigrasi yang telah menerapkan aplikasi M-Paspor dalam proses pelayanan pembuatan paspor. Penerapan aplikasi tersebut menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian melalui sistem yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya aplikasi M-Paspor, masyarakat yang ingin melakukan pengurusan paspor dapat memperoleh kemudahan dalam proses pendaftaran tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi hanya untuk mengambil nomor antrean.

Meskipun demikian, penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu masih menghadapi berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan kondisi di lapangan, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, baik yang berkaitan dengan kendala teknis maupun nonteknis. Kendala teknis dapat berupa kesulitan dalam mengunggah dokumen, gangguan sistem, maupun masalah pada proses verifikasi akun. Sementara itu, kendala nonteknis berkaitan dengan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital serta kurangnya informasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya menjamin kemudahan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayah (2021) yang menjelaskan bahwa implementasi layanan publik berbasis aplikasi masih menghadapi tantangan, terutama berkaitan dengan kesiapan pengguna, kualitas sistem, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Selain itu, Hidayatullah (2022) menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik berbasis aplikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat.

Selain kondisi yang ditemukan di lapangan, berbagai tanggapan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi M-Paspor juga menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pengguna. Sebagian masyarakat menilai aplikasi tersebut memberikan kemudahan karena proses pendaftaran dapat dilakukan secara online dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor imigrasi. Namun, sebagian pengguna lainnya masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, terutama ketika menghadapi gangguan teknis maupun kesulitan memahami tahapan pelayanan.

Penelitian Nurkumalawati dan Rofii (2023) melalui analisis terhadap ulasan pengguna aplikasi M-Paspor di Indonesia menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut memberikan manfaat dalam pelayanan keimigrasian, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait kendala sistem, proses penggunaan aplikasi, serta pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi pelayanan publik perlu memperhatikan aspek teknologi sekaligus pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam perspektif pelayanan publik, keberhasilan suatu inovasi digital tidak hanya dilihat dari keberadaan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari sejauh mana teknologi tersebut mampu menjalankan fungsi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsep peran menjelaskan bahwa suatu sistem dapat dikatakan memiliki peran apabila mampu menjalankan fungsi dan tujuan sesuai dengan kedudukannya (Soekanto, 2014). Dalam penelitian ini, aplikasi M-Paspor dipahami sebagai suatu sistem yang memiliki peran dalam mendukung proses pelayanan pembuatan paspor

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

secara online, baik dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat maupun membantu petugas dalam mengelola pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas mengenai penerapan teknologi dalam pelayanan paspor. Dewi dan Satlita (2020) mengkaji efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online dan menemukan bahwa layanan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor imigrasi. Rachman dkk. (2023) menunjukkan bahwa sosialisasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan penerapan aplikasi M-Paspor karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai penggunaan layanan tersebut. Sementara itu, Pakpahan (2023) menemukan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik, tetapi masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai layanan paspor berbasis digital telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada efektivitas layanan, sosialisasi aplikasi, atau implementasi inovasi pelayanan secara umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis peran aplikasi M-Paspor dalam proses pembuatan paspor serta mengidentifikasi kendala teknis dan nonteknis yang dialami masyarakat pada tingkat kantor imigrasi daerah, khususnya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, masih belum banyak dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana peran aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu serta mengetahui berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di bidang keimigrasian serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor agar lebih efektif, mudah digunakan, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai peran aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor online, pengalaman masyarakat sebagai pengguna, serta berbagai kendala yang muncul dalam proses implementasi pelayanan berbasis digital. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan melalui proses pengumpulan dan analisis data.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bengkulu yang beralamat di Jl. Pembangunan No. 23 Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2025 sampai dengan 15 Februari 2025. Fokus penelitian ini adalah menganalisis peran aplikasi M-Paspor dalam proses pembuatan paspor online serta mengidentifikasi kendala teknis dan nonteknis yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Informan dalam penelitian ini terdiri dari satu orang petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, yaitu Bona Roy Simanungkalit, serta dua orang masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor, yaitu Rendi dan Dona. Pemilihan informan tersebut dilakukan karena mereka memiliki pengalaman langsung serta

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

informasi yang relevan mengenai penerapan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen, laporan, arsip, serta informasi dari instansi terkait yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada petugas Kantor Imigrasi dan masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor untuk memperoleh informasi mengenai manfaat aplikasi, pengalaman penggunaan, serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor di lokasi penelitian. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung berupa foto kegiatan, laporan, serta data yang berkaitan dengan pelayanan paspor berbasis aplikasi.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara semi terstruktur yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Pedoman tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan aplikasi M-Paspor, manfaat aplikasi dalam pelayanan publik, serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital tersebut. Selain itu, catatan observasi dan dokumentasi digunakan sebagai instrumen pendukung dalam proses pengumpulan data.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan analisis tematik. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), analisis data kualitatif dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi serta dikelompokkan berdasarkan tema penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah proses interpretasi. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis serta melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh.

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari petugas Kantor Imigrasi dengan pengalaman masyarakat sebagai pengguna aplikasi M-Paspor. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang lebih akurat dan memiliki tingkat kredibilitas yang baik (Moleong, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, ditemukan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor memberikan perubahan terhadap sistem pelayanan pembuatan paspor yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis digital. Aplikasi M-Paspor memiliki peran sebagai sarana pelayanan publik berbasis teknologi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan tahapan awal pembuatan paspor. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran permohonan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

paspor, mengisi data diri, mengunggah dokumen persyaratan, serta menentukan jadwal kedatangan ke kantor imigrasi secara online. Dengan adanya sistem tersebut, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor imigrasi hanya untuk melakukan proses pendaftaran awal sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bona Roy Simanungkalit selaku petugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, penerapan aplikasi M-Paspor dilakukan sebagai bentuk inovasi pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara daring, mengurangi antrean manual, serta membantu petugas dalam mengatur proses pelayanan. Menurutnya, penggunaan aplikasi memberikan perubahan dalam alur pelayanan karena data pemohon telah masuk terlebih dahulu melalui sistem sebelum masyarakat datang ke kantor imigrasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor tidak hanya berfungsi sebagai media teknologi, tetapi juga memiliki peran dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan konsep peran yang dikemukakan oleh Soekanto (2014), bahwa peran merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan yang terlihat dari pelaksanaan fungsi sesuai dengan kedudukan tersebut. Dalam penelitian ini, aplikasi M-Paspor dapat dikatakan memiliki peran karena mampu menjalankan fungsi sebagai media pelayanan digital yang membantu masyarakat dan petugas dalam proses pembuatan paspor.

Selain itu, konsep Ralph Linton mengenai peran sebagai pola perilaku yang diharapkan dari suatu pihak yang memiliki kedudukan tertentu juga menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor memiliki fungsi yang diharapkan dalam sistem pelayanan publik. Aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pelayanan paspor. Berdasarkan hasil penelitian, fungsi tersebut telah terlihat melalui kemudahan pendaftaran online dan pengurangan proses administrasi secara manual.

Kemudahan penggunaan aplikasi juga dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan Dona menyampaikan bahwa aplikasi M-Paspor membantu karena proses pendaftaran dapat dilakukan dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi untuk mengambil nomor antrean. Menurutnya, keberadaan aplikasi membuat proses pengurusan paspor menjadi lebih praktis karena sebagian tahapan dapat dilakukan secara mandiri melalui telepon seluler.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa manfaat aplikasi belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Informan Rendi menjelaskan bahwa aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan, tetapi pengguna yang belum terbiasa menggunakan teknologi dapat mengalami kesulitan ketika pertama kali mengakses aplikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan teknologi.

Kondisi tersebut sejalan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat menilai bahwa aplikasi M-Paspor memiliki manfaat karena mampu mempermudah proses pembuatan paspor, tetapi tingkat kemudahan penggunaannya masih dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam memahami teknologi.

Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, aplikasi M-Paspor juga memberikan pengaruh terhadap efisiensi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, penggunaan aplikasi membantu mempercepat proses administrasi karena data pemohon telah

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

tersedia sebelum masyarakat datang ke kantor imigrasi. Hal tersebut membuat petugas lebih mudah melakukan verifikasi dan mengatur tahapan pelayanan.

Penerapan sistem pendaftaran dan pengaturan jadwal kedatangan melalui aplikasi M-Paspor juga membantu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam mengatur jumlah pemohon yang datang setiap hari. Sistem tersebut membuat pelayanan menjadi lebih terstruktur karena masyarakat datang sesuai jadwal yang telah ditentukan melalui aplikasi. Dengan demikian, penggunaan aplikasi tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga membantu petugas dalam mengelola proses pelayanan agar lebih efektif.

Temuan tersebut sesuai dengan konsep pelayanan publik yang dikemukakan oleh Syafiie (dalam kajian pelayanan publik), bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi M-Paspor menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang membantu penyederhanaan proses administrasi serta meningkatkan keteraturan pelayanan pembuatan paspor.

Selain aspek efisiensi, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor juga memiliki peran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bona Roy Simanungkalit, penerapan aplikasi membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib karena masyarakat telah memiliki jadwal kedatangan yang jelas sebelum datang ke kantor imigrasi. Kondisi tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih terarah dan mengurangi kepadatan antrean pada waktu tertentu.

Peningkatan kualitas pelayanan juga dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Informan Dona menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu sudah cukup baik dan petugas membantu memberikan penjelasan apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dokumen pada saat proses pemeriksaan. Sementara itu, Rendi juga menyampaikan bahwa petugas memberikan arahan ketika pengguna mengalami kesulitan dalam proses penggunaan aplikasi maupun saat melakukan pelayanan di kantor imigrasi.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi M-Paspor tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas interaksi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ratminto bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor masih menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Kendala tersebut terbagi menjadi dua bentuk, yaitu kendala teknis dan kendala nonteknis.

Pada aspek teknis, kendala yang ditemukan berkaitan dengan proses pengunggahan dokumen, login akun, serta penerimaan kode OTP. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Dona, salah satu kendala yang dialami adalah ketika melakukan pengunggahan dokumen persyaratan. Beberapa dokumen yang telah disiapkan terkadang tidak dapat diterima oleh sistem sehingga pengguna harus melakukan proses pengunggahan ulang. Kondisi tersebut menyebabkan proses pendaftaran menjadi lebih lama dari yang diharapkan.

Selain itu, informan Rendi juga mengalami kendala pada proses masuk ke aplikasi. Meskipun email dan kata sandi yang digunakan sudah sesuai, proses login tetap mengalami hambatan karena kode OTP tidak diterima oleh pengguna. Akibat

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

kendala tersebut, pengguna harus menunggu atau mencoba kembali beberapa kali agar dapat mengakses aplikasi.

Kendala teknis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan pelayanan digital. Hal ini sesuai dengan pendapat Heeks bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem agar mampu berjalan sesuai kebutuhan pengguna.

Selain kendala teknis, penelitian ini juga menemukan adanya kendala nonteknis berupa keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan aplikasi berbasis online, sehingga sebagian pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami prosedur penggunaan M-Paspor.

Berdasarkan hasil wawancara, Rendi menyampaikan bahwa pada awalnya ia belum memahami secara jelas mengenai prosedur penggunaan aplikasi M-Paspor dan baru mengetahui informasi tersebut ketika akan melakukan pengurusan paspor. Berbeda dengan Dona yang mengetahui aplikasi tersebut melalui informasi dari media sosial Kantor Imigrasi serta pengalaman pengguna lain yang sebelumnya telah menggunakan aplikasi.

Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital masih beragam. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor menjadi faktor penting agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Rachman, Nurfalah, dan Zulkarnaen (2023) yang menjelaskan bahwa proses sosialisasi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan penerapan aplikasi M-Paspor karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan manfaat layanan digital.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-Paspor memiliki peran penting dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di bidang keimigrasian. Penerapan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan proses awal pembuatan paspor melalui fitur pendaftaran online, pengunggahan dokumen persyaratan, serta pemilihan jadwal kedatangan tanpa harus melakukan pendaftaran secara langsung di kantor imigrasi. Selain itu, aplikasi M-Paspor juga membantu petugas dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengelolaan data pemohon yang lebih terstruktur dan pengaturan antrean yang lebih tertib.

Namun, penerapan aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis dan nonteknis dalam penggunaannya. Kendala teknis yang ditemukan meliputi kesulitan dalam pengunggahan dokumen, gangguan proses login, serta keterlambatan penerimaan kode OTP. Sementara itu, kendala nonteknis berkaitan dengan perbedaan kemampuan masyarakat dalam memahami teknologi digital dan masih terbatasnya penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Dengan demikian, aplikasi M-Paspor telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kualitas pelayanan pembuatan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Akan tetapi, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat agar implementasi pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan manfaat aplikasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai peran aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor online. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi dan pengalaman selama proses pengumpulan data penelitian.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, serta bantuan dalam penyelesaian penelitian ini sehingga artikel dapat disusun dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Masnia. 2023. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Public Service Innovation Through the M-Passport Application at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office.

Bungin, Burhan. 2020. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.

Davis, Fred D. 1989. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Dewi, Elliona Nathalia dan Lena Satlita. 2020. “Efektivitas Pembuatan Paspor dengan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.” Jurnal Nasional.

Flawerilla, A. 2021. “Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi).” Repository UIN Suska Riau.

Hidayah, N. 2021. “Tantangan Implementasi Layanan Publik Berbasis Aplikasi di Indonesia.” Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 9(1), 22–33.

Hidayatullah, A. 2022. “Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile.” Jurnal Ilmu Pemerintahan, 14(2), 233–245.

Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.

Lestari, S. 2020. “Pengaruh Sistem Antrian Paspor Online terhadap Transparansi Pelayanan Publik.” Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 45–54.

Linton, Ralph. 1936. The Study of Man: An Introduction. New York: Appleton-Century.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. 2020. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 4th ed. California: SAGE Publications.

Moleong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhadjir, Noeng. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Nurkumalawati, Intan dan Muhammad Syaroni Rofii. 2023. “Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security.” Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9_32

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pakpahan, M. P. 2023. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang." Skripsi. Universitas Sriwijaya.

Pratama, R. dan M. Hidayat. 2021. "Pemanfaatan Aplikasi Mobile dalam Peningkatan Efisiensi Pelayanan Publik." Jurnal Administrasi Publik, 9(1), 101–112.

Putri, Putri Febriyanti, Herlina Amelia Putri, dan Cindea Putri Ananda Iskandar. 2022. "Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang." Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 4, 138–142.

Rachman, Dellysa Aulia, Farida Nurfalah, dan Iskandar Zulkarnaen. 2023. "Proses Hubungan Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Cirebon." Jurnal Nasional.

Rahmawati, D. 2019. "Efektivitas Layanan Paspor Online dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(2), 155–163.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2018. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riyanto, S. 2020. "Peran Teknologi Informasi dalam Transformasi Pelayanan Publik." Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 10(1), 55–65.

Santya, T., A. Yani, dan R. Putra. 2021. "Praktik Pengalaman Lapangan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu." Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 5(2), 55–63.

Santya, Tri dkk. 2021. "Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu." Skripsi. Universitas Bengkulu.

Siregar, M. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Keimigrasian." Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 12(1), 44–52.

Soekanto, Soerjono. 2014. Sosiologi: Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.

Soemitro, R. 2017. Hukum Keimigrasian di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2015. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara.

Triyanto, Deni dkk. 2022. "Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu." Perspektif, 11(2), 527–532.

Utomo, Y. 2019. "Peran Organisasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan." Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 120–130.

Heeks, Richard. 2006. Implementing and Managing eGovernment: An International Text. London: SAGE Publications.

Example:

Journal Article

Ahmad, M. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Public Service Innovation Through the M-Passport Application at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office.

Dewi, E. N., & Satlita, L. (2020). Efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Jurnal Nasional.

Hidayah, N. (2021). Tantangan implementasi layanan publik berbasis aplikasi di Indonesia. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 9(1), 22–33.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Hidayatullah, A. (2022). Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik berbasis aplikasi mobile. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 14(2), 233–245.

Lestari, S. (2020). Pengaruh sistem antrian paspor online terhadap transparansi pelayanan publik. Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 45–54.

Nurkumalawati, I., & Rofii, M. S. (2023). Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security. Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9_32

Pratama, R., & Hidayat, M. (2021). Pemanfaatan aplikasi mobile dalam peningkatan efisiensi pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 9(1), 101–112.

Putri, P. F., Putri, H. A., & Iskandar, C. P. A. (2022). Pelayanan berbasis digital: Implementasi aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 4, 138–142.

Rachman, D. A., Nurfalah, F., & Zulkarnaen, I. (2023). Proses hubungan masyarakat dalam sosialisasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Cirebon. Jurnal Nasional.

Rahmawati, D. (2019). Efektivitas layanan paspor online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(2), 155–163.

Riyanto, S. (2020). Peran teknologi informasi dalam transformasi pelayanan publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 10(1), 55–65.

Santya, T., Yani, A., & Putra, R. (2021). Praktik pengalaman lapangan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 5(2), 55–63.

Siregar, M. (2019). Kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 12(1), 44–52.

Triyanto, D., dkk. (2022). Penerapan aplikasi pendaftaran antrean paspor online dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Bengkulu. Perspektif, 11(2), 527–532.

Utomo, Y. (2019). Peran organisasi publik dalam meningkatkan efektivitas layanan. Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 120–130.

Internet Website

Flawerilla, A. (2021). Prosedur pelayanan permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi). Retrieved from Repository UIN Suska Riau website: http://repository.uin-suska.ac.id/51227/

Book

Bungin, B. (2020). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly.

Heeks, R. (2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text. London: SAGE Publications.

Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.

Linton, R. (1936). The Study of Man: An Introduction. New York: Appleton-Century.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). California: SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Muhadjir, N. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soekanto, S. (2014). Sosiologi: Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.

Soemitro, R. (2017). Hukum Keimigrasian di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, I. K. (2015). Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara.