

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab utama yang dilakukan oleh pemerintah. Layanan tersebut diselenggarakan oleh berbagai lembaga publik, baik badan usaha milik negara, instansi pemerintah pusat, maupun pemerintah daerah, yang memiliki tugas menyediakan barang, jasa, maupun layanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Secara mendasar, pelaksanaan pelayanan publik diarahkan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat sekaligus mendorong peningkatan masyarakat yang makmur¹. Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan dimaknai bagaikan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan, sekaligus sebagai wujud pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²

Sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan perlu mengutamakan kualitas yang baik, kemudahan akses, cepat, terjangkau, serta dapat diukur. Oleh karena itu,

¹ Desiana Salsabila Saida, Slamet Muchsin, and Langgeng Rachmatullah Putra, "Kualitas Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)," *Jurnal Respon Publik* 17, no. 9 (2023): 71–79.

² Kepmenpan, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor_63_2003.Pdf" (2003).

penyelenggaraan pelayanan publik perlu berpedoman pada standar pelayanan yang dijadikan sebagai acuan dalam penerapan layanan serta menjadi tolak ukur mengevaluasi mutu layanan yang diberikan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hadir sebagai pijakan hukum yang kuat untuk mengatur hubungan antara penyelenggara layanan dan masyarakat selaku penerima layanan, guna memastikan terjaminnya kepastian hukum bagi kedua pihak³. Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memperjelas batasan mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, serta kewenangan masing-masing pihak yang berperan dalam penyelenggaraan layanan. Hal tersebut bertujuan untuk mendukung terbangunnya sistem pelayanan publik yang unggul dan sejalan dengan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan serta prinsip *good governance*. Selain itu, pengaturan tersebut juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik wajib berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan, sekaligus menjamin adanya kepastian hukum serta perlindungan hukum bagi masyarakat selaku penerima layanan.

Salah satu wujud layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah ialah pelayanan dalam bidang keimigrasian. Penyelenggaraan pelayanan ini mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian serta berada di bawah kewenangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia⁴. Dalam struktur Kemenkumham, Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) mempunyai tugas serta tanggung jawab dalam merumuskan serta

³ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” (2009).

⁴ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian” (2011).

melaksanakan kebijakan, sekaligus menetapkan standar teknis yang berkaitan dengan penyelenggaraan keimigrasian⁵.

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada era saat ini, kehidupan masyarakat semakin dimodernisasi dengan koneksi internet melalui perangkat gadget. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan mempercepat arus informasi, memperluas cakupan komunikasi, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan layanan⁶. Penggunaan transaksi elektronik dan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah mengembangkan layanan publik berbasis digital sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan *e-government*, seperti dijelaskan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kebijakan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan dapat diberikan pada masyarakat dengan lebih efektif dan efisien⁷.

Jika dilihat berdasarkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik semakin memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akses terhadap berbagai kebutuhan administratif tanpa harus datang langsung ke kantornya. Salah satu contohnya

⁵ “LKjIP Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022,” 2022.

⁶ DiskominfoIT, “Pemanfaatan Teknologi Mobile Untuk Memudahkan Akses Layanan Masyarakat,” Diskominfo Rejan Lebong, 2025.

⁷ Inpres, “Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003” (2004).

adalah pengajuan permohonan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Hal ini tidak hanya dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, namun juga dapat membantu pemerintah dalam mempercepat proses layanan. Selain itu, juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, dengan begitu kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dapat terus meningkat. Dalam hal ini, komitmen pemerintah dalam menjaga kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi dapat menjadi langkah utama dalam mewujudkan *e-government* yang modern dan inklusif.

Kanim atau yang lebih dikenal dengan sebutan Kantor Imigrasi adalah satuan pelaksana teknis yang bernaung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, dengan tugas pokok menyelenggarakan urusan keimigrasian di tingkat daerah yang meliputi wilayah kota, kabupaten, dan kecamatan. Dalam menjalankan tugasnya, Kantor Imigrasi berperan dalam menjalankan beberapa fungsi yang menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Imigrasi. Salah satu tugas pokok yang dijalankan ialah menyelenggarakan pelayanan di bidang keimigrasian, khususnya yang berkaitan dengan penerbitan dokumen perjalanan bagi masyarakat⁸. Paspor merupakan dokumen perjalanan resmi yang diterbitkan Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negaranya sebagai persyaratan untuk bepergian ke luar negeri, dengan jangka waktu berlaku yang ditentukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁸ Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, “Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi,” Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Sumatera Barat, n.d.

Pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi termasuk kategori layanan dengan tingkat jumlah permintaan paling tinggi di Indonesia. Tingginya tingkat penggunaan layanan ini tidak terlepas dari upaya penguatan kualitas pelayanan melalui penerapan SPBE.⁹ Inisiatif *e-government* Direktorat Jenderal Imigrasi bertujuan untuk menciptakan sistem keimigrasian yang lebih responsif dan meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam mempercepat proses pengurusan paspor. Penerapan SPBE bertujuan untuk mewujudkan layanan publik yang makin dinamis, inovatif, dan transparan, serta mampu memberikan pelayanan yang adaptif, responsif dan efektif kepada masyarakat¹⁰.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia meluncurkan aplikasi M-Paspor pada tanggal 27 Januari 2022, sebagai sebuah layanan aplikasi seluler, dengan tujuan untuk mengatasi masalah antrean panjang di kantor imigrasi Indonesia untuk pengajuan paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi layanan publik digital yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor baru maupun perpanjangan paspor secara daring. Aplikasi ini dapat diunduh tanpa biaya melalui *Google Play Store* maupun *App Store*, sehingga aksesibilitasnya terbuka luas bagi seluruh pengguna.

Dengan adanya aplikasi M-Paspor dapat mengurangi kebutuhan akan dokumen kertas, menghemat waktu, dan memungkinkan pengguna untuk menentukan lokasi

⁹ Fiki Ariyanti, "4,83 Juta Paspor Diterbitkan Sepanjang 2024, PNBP Imigrasi Cetak Rekor," *IDX.CHANNEL.COM*, 2024.

¹⁰ "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik" (2018).

serta waktu pengajuan paspor, yang semuanya berkontribusi pada persepsi kepatuhan layanan terhadap standar layanan publik yang baik. Diharapkan bahwa layanan ini akan memenuhi harapan pemohon dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dengan memenuhi persyaratan prinsip-prinsip layanan publik yang sangat baik.

M-Paspor adalah aplikasi yang dikembangkan dari APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online) yang sebelumnya telah digunakan. Pengembangan aplikasi ini dilakukan karena dalam pelaksanaan APAPO sebelumnya masih ditemui berbagai kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat¹¹. Seperti, pemohon sering mengalami kesulitan pada saat proses *login*, terjadinya hambatan dalam proses verifikasi email, ketidaksesuaian data NIK dengan data pada Dukcapil, ketidakkonsistenan jadwal pembaruan kuota, serta keterbatasan kuota antrean yang sering kali penuh. Dengan adanya permasalahan tersebut menyebabkan penggunaan aplikasi APAPO dalam pengajuan permohonan paspor secara daring dinilai kurang efektif. Perbandingan antara APAPO dan M-Paspor, yaitu :

Tabel 1. 1 Perbandingan APAPO dan M-Paspor

APAPO	M-PASPOR
Pemohon masih diwajibkan membawa fotokopi dokumen persyaratan saat mengajukan permohonan paspor.	Sistem sudah bersifat paperless.

¹¹ Reza Akbar Pratama and Dana Alya Utami, “Efektivitas Aplikasi M-Paspor dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government,” *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Politeknik Imigrasi* 6, no. 1 (2023): 109–18, <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>.

Dokumen persyaratan diunggah oleh petugas sehingga pemohon harus menunggu proses unggah tersebut.	Pemohon dapat mengunggah sendiri dokumen persyaratan secara langsung melalui aplikasi.
Pembayaran biaya paspor dilakukan setelah pemohon mengikuti proses wawancara dan pengambilan foto.	Pembayaran biaya paspor dilakukan terlebih dahulu sebelum pemohon menjalani proses wawancara dan pengambilan foto.
Pemohon tidak dapat mengetahui atau memantau perkembangan status permohonan paspor yang diajukan.	Tersedia fitur yang memungkinkan pemohon untuk melakukan pengecekan atau memantau status permohonan paspor.
Kuota antrean permohonan paspor hanya dibuka satu kali dalam satu minggu.	Pemohon dapat memperoleh kuota antrean kapan saja sesuai dengan ketersediaan jadwal dalam aplikasi.
Pemohon tidak memiliki fasilitas untuk mengubah atau menjadwalkan ulang waktu kedatangan.	Tersedia fitur <i>reschedule</i> yang memungkinkan pemohon untuk mengubah jadwal kedatangan.

Sumber : <https://images.app.goo.gl/zAxmMcEdUmbcn7Ah9>, 2025

Pada gambar 1.1 terlihat beberapa perbedaan antara aplikasi APAPO dan M-Paspor yang mana M-Paspor merupakan penyempurnaan dari sistem layanan sebelumnya. APAPO hanya berfungsi sebagai media untuk melakukan pendaftaran antrean pembuatan paspor, sementara M-Paspor menghadirkan sistem layanan digital yang telah mencakup fitur unggah dokumen, pembayaran biaya paspor, dan jadwal kedatangan wawancara, sehingga dapat memangkas waktu pelayanan. Dengan begitu, M-Paspor diharapkan mampu mengatasi berbagai kendala seperti ; antrean panjang, keterbatasan waktu pelayanan, dan proses administrasi manual yang sering kali memakan waktu, serta dapat memperbaharui mekanisme

pelayanan paspor menjadi makin efisien, transparan, serta berfokus pada kebutuhan pengguna.

Peralihan dari sistem pelayanan paspor berbasis APAPO ke aplikasi M-Paspor tidak hanya menunjukkan adanya inovasi digital, tetapi juga menegaskan pentingnya peran Kantor Imigrasi dalam memastikan implementasi layanan berjalan secara optimal. Meskipun proses pendaftaran dilakukan secara daring, Kantor Imigrasi tetap memiliki tanggung jawab utama dalam tahapan verifikasi data, pengambilan *biometrik*, serta penerbitan dokumen paspor. Selain itu, Kantor Imigrasi juga berperan dalam memberikan pendampingan kepada pemohon, khususnya dalam mengatasi kendala teknis yang muncul selama penggunaan aplikasi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi M-Paspor tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem digital, tetapi juga oleh kesiapan dan kinerja Kantor Imigrasi dalam mengintegrasikan teknologi dengan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Penggunaan aplikasi ini telah ditetapkan sebagai salah satu sasaran kinerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada tahun 2022, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-1.PR.01.03 Tahun 2022. Selain itu, aplikasi M-Paspor juga menjadi bagian dari target kinerja pada Divisi Keimigrasian di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, yang kemudian diterapkan pada Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Direktorat Jenderal Imigrasi menetapkan bahwa penerapan aplikasi ini dilaksanakan pada 151

UPT Kantor Imigrasi¹² yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia termasuk salah satunya Kantor Imigrasi yang berada di Sumatera Barat, yang memiliki wilayah kerja meliputi :

Tabel 1. 2 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi di Provinsi Sumatera Barat

No	Nama UPT	Wilayah Kerja
1.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	Kota Sawahlunto, Kota Padang, Kota Pariaman, Kota Solok, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Solok, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Kabupaten Sijunjung, Kabupatek Solok Selatan, Kabupaten Dharmasraya.
2.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Agam	Kota Bukittinggi, Kota Payakumbuh, Kota Padang Panjang, Kabupaten Lima Puluh Kota, Kabupaten Agam, Kabupaten Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Tanah Datar.

Sumber : Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, 2025

Pada tabel 1.2 terlihat wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang tergolong cukup luas. Hal ini dipengaruhi oleh letak geografis Provinsi Sumatera Barat yang berposisi di sepanjang pesisir barat Pulau Sumatera, Provinsi Sumatera Barat memiliki tingkat pariwisata yang tinggi, dengan jumlah penduduk yang cukup besar, serta mobilitas masyarakat yang tinggi termasuk dalam hal perjalanan ke luar negeri baik untuk keperluan umrah, haji, pendidikan, maupun wisata. Kondisi

¹² Mohar Syarif, "Kemenimipas Target Seluruh Kabupaten/Kota Miliki Kantor Imigrasi," *Harian Ekonomi NERACA*, 2026, Kemenimipas Target Seluruh Kabupaten/Kota Miliki Kantor Imigrasi %7C Neraca.co.id <https://share.google/ieLLVgmLZi4N3FNjl> .

tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keimigrasian, khususnya penerbitan paspor.

Oleh karena itu keberadaan Kantor Imigrasi dibutuhkan dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat sekaligus dalam menjaga kedaulatan NKRI. Di Provinsi Sumatera Barat, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menjadi salah satu kantor imigrasi yang telah mengintegrasikan aplikasi M-Paspor dalam penyelenggaraan layanan penerbitan paspor. Terdapat berbagai jenis layanan yang meliputi¹³ :

Tabel 1. 3 Layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Warga Negara Indonesia (WNI)	Warga Negara Asing (WNA)
Kartu Perjalanan Pebisnis APEC	Permohonan Visa Republik Indonesia
Paspor Baru	Izin Tinggal Keimigrasian
Penggantian Paspor	Daftar Negara VoA, BVK & Calling Visa
Ubah Data Paspor	

Sumber : Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa, terdapat berbagai jenis layanan yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Namun, seiring dengan perkembangan globalisasi, mobilitas masyarakat antarnegara semakin meningkat, sehingga kebutuhan terhadap pembuatan paspor juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menjadikan paspor sebagai dokumen keimigrasian dengan jumlah

¹³ Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, "Layanan," Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Sumatera Barat, n.d.

penerbitan tertinggi di Kantor Imigrasi¹⁴. Berikut adalah data aktivitas pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang :

Tabel 1. 4 Kegiatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2023

No	Bulan	Jenis Dokumen		
		Paspor	Kitas (Kartu Izin Tinggal Terbatas)	DahsusKim (Kemudahan Khusus Keimigrasian)
1.	Januari	4.176	21	-
2.	Februari	3.452	17	-
3.	Maret	3.498	24	-
4.	April	1.496	9	-
5.	Mei	3.512	21	-
6.	Juni	3.017	8	-
7.	Juli	4.305	17	-
8.	Agustus	4.012	36	-
9.	September	4.086	42	-
10.	Oktober	4.607	22	-
11.	November	5.107	14	-
12.	Desember	6.166	9	-
Jumlah		47.434	240	-

Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 tercatat bahwa total permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang pada tahun 2023 mencapai sebanyak 47.434

¹⁴ Fiki Ariyanti, “4,83 Juta Paspor Diterbitkan Sepanjang 2024, PNPB Imigrasi Cetak Rekor,” 2024, [https://www.idxchannel.com/news/483-juta-paspor-diterbitkan-sepanjang-2024-pnbp-imigrasi-cetak-rekor/all#:~:text=Direktorat Jenderal \(Ditjen\) Imigrasi meraup setoran Penerimaan,Pajak \(PNBP\) sebesar Rp8%2C5 triliun pada 2024.](https://www.idxchannel.com/news/483-juta-paspor-diterbitkan-sepanjang-2024-pnbp-imigrasi-cetak-rekor/all#:~:text=Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi meraup setoran Penerimaan,Pajak (PNBP) sebesar Rp8%2C5 triliun pada 2024.)

permohonan, dibandingkan dengan jumlah jenis dokumen KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas) dan juga dokumen DahsusKim (Kemudahan Khusus Keimigrasian). Dengan begitu terlihat bahwa tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen perjalanan serta pentingnya layanan imigrasi yang efektif. Adapun Data Permohonan Paspor Baru Pada Bulan November 2024 - April 2025 Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, berikut ini :

Tabel 1. 5 Jumlah Permohonan Paspor Pada Tahun 2024-2025 Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Bulan	Tahun 2024		Tahun 2025	
	Biasa	Elektronik	Biasa	Elektronik
Januari	2.315	730	471	2.192
Februari	1.530	453	-	2.608
Maret	345	842	-	1.208
April	279	1.028	-	2.117
Mei	388	1.474	-	2.227
Juni	461	2.048	-	2.358
Juli	540	2.407	-	-
Agustus	547	2.621	-	-
September	571	2.305	-	-
Oktober	594	2.584	-	-
November	648	2.170	-	-
Desember	1.197	2.342	-	-
Total	9.415	21.004	471	12.710

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.5 terlihat bahwa, total permohonan selama tahun 2024 – 2025, dengan pembagian berdasarkan jenis paspor biasa dan paspor elektronik. Pada tahun 2024 jumlah permohonan paspor biasa sebanyak 9.415, dan jumlah

permohonan paspor elektronik sebanyak 21.004. Pada tahun 2025 jumlah permohonan paspor biasa sebanyak 471, hal ini dikarenakan sejak bulan Februari 2025 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang hanya menerbitkan paspor elektronik, sehingga jumlah permohonan paspor elektronik pada bulan Januari hingga Juni sebanyak 12.710.

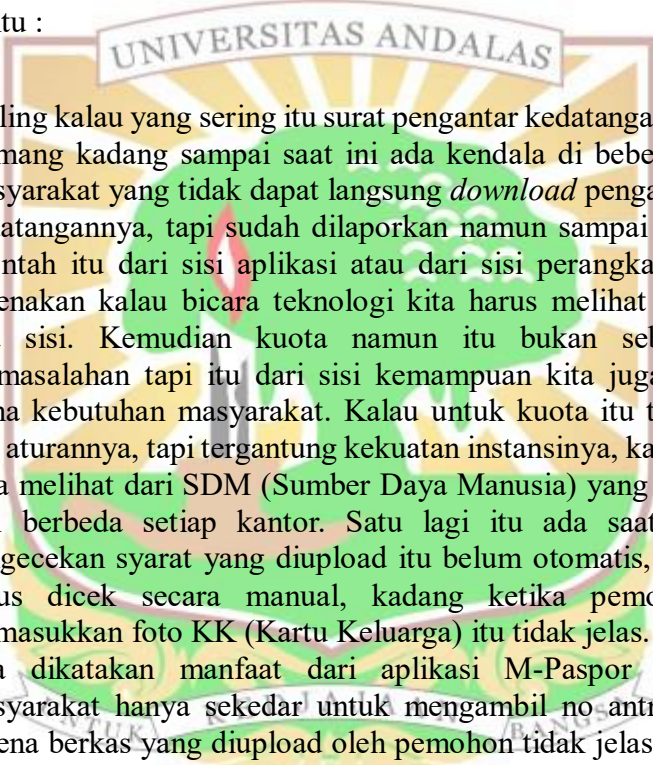
Kondisi tersebut menempatkan layanan penerbitan paspor sebagai salah satu tolok ukur utama dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan dengan menggunakan layanan digital menuntut adanya sistem layanan yang efektif, efisien, serta tanggap kebutuhan masyarakat. Layanan digital M-Paspor menjadi sangat relevan karena kehadirannya dapat menjawab tantangan yang sering ditemui di lapangan, dengan menyediakan sistem layanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat untuk melaksanakan proses pengajuan permohonan secara daring dengan lebih mudah dan praktis.

Dalam penerapan aplikasi M-Paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah melakukan berbagai langkah untuk memastikan penerapannya berjalan optimal dan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun, pada proses tersebut masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi M-Paspor. Temuan ini sejalan dengan wawancara peneliti berikut ini :

“kendala untuk aplikasi ini sebenarnya makin kesini makin baik makin minim, cuman kalau lebih banyak itu sebenarnya keluhan, keluhan dari masyarakat terkait kuotanya yang tidak tersedia ketika ingin mendaftar, terus masyarakat daerah yang masih melek teknologi, pemohon yang minim literasi atau gaptek atau kesulitan dalam

mengajukan permohonan, kemudian bagian pembayaran ketika sudah dibayar namun pada aplikasi belum berubah, atau tidak bisa *download* surat pengantar kedatangannya.” (Wawancara dengan Ageng Budiman, S. T selaku Analis Keimigrasian Ahli Pertama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, tanggal 2 Mei 2025)

Terlihat dari hasil wawancara bahwa, masih ada kendala atau keluhan dalam pelaksanaan M-Paspor. Tidak hanya berupa kendala ataupun keluhan dalam pelaksanaan M-Paspor juga terdapat kekurangan. Temuan ini sesuai dengan hasil wawancara, yaitu :



“paling kalau yang sering itu surat pengantar kedatangan itu memang kadang sampai saat ini ada kendala di beberapa masyarakat yang tidak dapat langsung *download* pengantar kedatangannya, tapi sudah dilaporkan namun sampai saat ini ntah itu dari sisi aplikasi atau dari sisi perangkatnya dikarenakan kalau bicara teknologi kita harus melihat dari dua sisi. Kemudian kuota namun itu bukan sebuah permasalahan tapi itu dari sisi kemampuan kita jugakan sama kebutuhan masyarakat. Kalau untuk kuota itu tidak ada aturannya, tapi tergantung kekuatan instansinya, karena juga melihat dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada, jadi berbeda setiap kantor. Satu lagi itu ada saat ini pengecekan syarat yang diupload itu belum otomatis, jadi harus dicek secara manual, kadang ketika pemohon memasukkan foto KK (Kartu Keluarga) itu tidak jelas. Jadi bisa dikatakan manfaat dari aplikasi M-Paspor oleh masyarakat hanya sekedar untuk mengambil no antrian, karena berkas yang diupload oleh pemohon tidak jelas jadi harus dicek secara manual, juga harus dicek verifikasi keaslian berkas”. (Wawancara dengan Ageng Budiman, S. T selaku Analis Keimigrasian Ahli Pertama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, tanggal 2 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat, bahwa proses digitalisasi layanan belum sepenuhnya berjalan secara otomatis. Meskipun pemohon telah mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi, petugas masih harus melakukan pemeriksaan dan verifikasi secara manual terhadap dokumen yang diajukan. Hal ini

disebabkan sistem belum mampu melakukan pengecekan kelengkapan, kejelasan, serta keaslian dokumen secara otomatis. Akibatnya, kehadiran pemohon di kantor imigrasi masih diperlukan untuk memastikan validitas dokumen dan melanjutkan tahapan pelayanan berikutnya. Oleh karena itu, masih ditemukannya antrean fisik di kantor imigrasi, seperti yang dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1. 1 Antrean Layanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa, meskipun pendaftaran paspor telah dilakukan secara daring melewati aplikasi M-Paspor, pemohon tetap diwajibkan untuk datang langsung ke kantor. Tujuannya adalah untuk menjalani proses verifikasi dokumen asli, wawancara, dan pengambilan data *biometrik*. Akibatnya, area tunggu dipenuhi oleh banyak pemohon yang duduk di kursi, menunjukkan masih adanya antrean fisik pada tahapan ini. Kondisi ini menggambarkan bahwa proses digitalisasi layanan melalui M-Paspor belum sepenuhnya menghilangkan

antrean, karena interaksi langsung antara pemohon dan petugas masih menjadi bagian krusial dari prosedur penerbitan paspor.

Dalam upaya mengatasi berbagai kendala dan keterbatasan yang dihadapi, terdapat sejumlah langkah yang dilakukan, salah satunya melalui penyebarluasan informasi mengenai aplikasi M-Paspor tersebut. Ada sejumlah cara untuk menyebarkan informasi tentang aplikasi M-Paspor karena aplikasi ini masih tergolong baru dan kemungkinan besar banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan cara penggunaannya. Sosialisasi merupakan salah satu cara mengenalannya. Sosialisasi dapat dipahami sebagai suatu proses penyampaian informasi atau pengetahuan kepada masyarakat agar mereka mampu memahami suatu hal secara efektif dalam kehidupan sehari-hari¹⁵. Oleh karena itu, sosialisasi menjadi suatu hal yang penting bagi pengguna aplikasi M-Paspor. Dengan begitu, berbagai kesalahan maupun kendala dalam pemanfaatan aplikasi M-Paspor dapat diminimalisasi secara optimal.

Kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dilaksanakan melalui berbagai media, baik secara daring ataupun secara langsung pada masyarakat. Sosialisasi secara *online* dilakukan dengan penyebaran informasi melalui platform media sosial, seperti Instagram, serta situs web resmi Kantor Imigrasi. Selain itu, sosialisasi secara langsung dilakukan dengan menjangkau masyarakat, khususnya yang berada di daerah. Kegiatan sosialisasi tersebut dikelola oleh seksi hubungan masyarakat (Humas) kantor imigrasi. Dalam

¹⁵ Laudia Tysara, "Apa Arti Sosialisasi? Simak Pengertian, Fungsi, Dan Proses Penting Dalam Kehidupan Sosial," *Liputan 6*, 2025.

pelaksanaannya, seksi humas memiliki program yang disebut IMAN (Imigrasi Masuk Nagari), yaitu kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan mendatangi masyarakat di berbagai wilayah untuk memberikan informasi mengenai layanan keimigrasian. Pada kegiatan tersebut, informasi disampaikan melalui penyebaran pamflet, brosur, serta penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara berikut:

“kalau bentuk kegiatannya itu biasanya kita itu per triwulan, atau 6 kali setahun, tapi saya tidak tau pasti karena itu dikelola oleh seksi humas, tapi yang gencar dan yang gampangnya itu melalui media sosial. Kalau untuk bentuk sosialisasinya itu biasanya kita kerja sama dengan nagarinya, dengan menghubungi dulu wali nagarinya bahwa kita akan mengadakan sosialisasi, kemudian dari pihak nagarinya yang akan memberikan himbauan kepada masyarakat. Tapi ketika masyarakat bertanya atau bingung masyarakat juga dapat bertanya kepada petugas yang ada di nagarinya, tanpa harus menghubungi kita langsung”.
(Wawancara dengan Ageng Budiman, S. T selaku Analis Keimigrasian Ahli Pertama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, tanggal 2 Mei 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa, dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan M-Paspor telah melaksanakan sejumlah kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui beberapa cara, yaitu dengan memberikan penyuluhan secara langsung ke daerah yang dilaksanakan secara berkala setiap triwulan, serta melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara pada penerapan layanan digital M-Paspor masih terdapat berbagai kendala atau tantangan. Permasalahan yang muncul memperlihatkan bahwa penyelenggaraan layanan belum sepenuhnya

efektif. Hal tersebut terlihat dari masih adanya antrean fisik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, meskipun proses pengajuan permohonan telah diselenggarakan secara daring. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis digital belum sepenuhnya mampu mengurangi ketergantungan terhadap proses pelayanan secara manual. Kondisi tersebut terjadi karena pemohon tetap diharuskan hadir langsung ke kantor untuk melaksanakan verifikasi dokumen asli, wawancara, serta pengambilan data *biometrik*.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih adanya kesenjangan antara tujuan penerapan layanan digital dengan realita pelaksanaan di lapangan. Dengan demikian, penting melakukan penelitian untuk mengkaji efektivitas penerapan layanan digital M-Paspor, khususnya untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut dapat berjalan secara efektif. Penilaian efektivitas tersebut dilihat dari beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kesederhanaan, tingkat kepercayaan, ketersediaan layanan, kemudahan untuk dipahami, konsistensi sistem dan kecepatan layanan. Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis secara lebih komprehensif sejauh mana penerapan layanan digital M-Paspor mampu meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan erat dengan topik kajian ini ialah penelitian yang mengangkat judul Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang¹⁶. Dengan kesimpulan bahwa

¹⁶ Wibianto, Dinan Ariansyah. "Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang" (Universitas Andalas, 2024).

implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang secara umum telah berjalan dengan baik dan mencapai tingkat efektivitas yang cukup memadai. Aplikasi ini berhasil mencapai tujuan dan sasarannya dalam mempermudah pengurusan paspor secara *online* sehingga lebih mudah dan praktis. Namun, pada penelitian ini juga menemukan masih diperlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat serta perbaikan pada sistem aplikasi yang kadang mengalami kendala teknis.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan melalui studi literatur, diketahui bahwa penelitian yang secara khusus membahas Efektivitas Penerapan Layanan Digital M-Paspor Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang masih belum ada dilakukan. Padahal, efektivitas pada dasarnya ialah aspek krusial dalam menetapkan suatu program, karena berkaitan dengan tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan oleh organisasi selaras dengan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan¹⁷. Dengan demikian, efektivitas merupakan aspek yang sangat penting karena mencerminkan tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dalam pelaksanaan kegiatannya. Sehubungan dengan hal tersebut, penerapan aplikasi M-Paspor diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat secara efektif¹⁸. Maka

¹⁷ Winda Ratnasari, "Studi Deskriptif tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik," *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 6, No. 3 (2018): 1–12.

¹⁸ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

keberhasilan penerapan M-Paspor dapat dilihat dari sejauh mana layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

Layanan digital yang efektif seharusnya dapat memberikan kemudahan dalam penggunaan, manfaat yang jelas bagi pengguna, sistem yang sederhana, serta didukung oleh kepercayaan pengguna terhadap sistem, ketersediaan, dapat dimengerti oleh masyarakat, konsisten, dan memberikan kecepatan pelayanan. Namun, penerapan aplikasi M-Paspor masih menghadapi berbagai kendala, masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena keterbatasan dalam literasi digital, dengan begitu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan dapat dimengertinya belum sepenuhnya tercapai. Di sisi lain, manfaat yang dirasakan oleh pengguna juga belum optimal, karena sebagian masyarakat merasakan manfaat aplikasi sebagai pengambilan nomor antrian.

Selain itu, gangguan sistem yang masih terjadi seperti adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengunduh surat pengantar, yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan ketersediaan layanan yang belum stabil. Ketidakkonsistenan sistem dalam waktu tertentu menunjukkan bahwa layanan digital ini belum berjalan optimal. Meskipun telah berbasis digital, proses pembuatan paspor masih mengharuskan pemohon untuk datang langsung ke kantor untuk melakukan proses tahapan selanjutnya, seperti verifikasi dokumen, wawancara, dan pengambilan *biometrik*. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama digitalisasi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Dengan begitu, kondisi tersebut menggambarkan adanya ketimpangan

antara konsep teoritis dan realita pelaksanaan di lapangan. Mengacu pada hal tersebut, penelitian ini mendasarkan analisisnya pada teori efektivitas layanan digital yang dirumuskan oleh Pedrosa, dkk. guna mengkaji tingkat efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yang merupakan salah satu kantor perwakilan utama di Sumatera Barat. Kantor ini melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen perjalanan antarnegara atau paspor, sehingga terdapat banyak pengajuan pembuatan paspor di tempat tersebut. Berlandaskan pemaparan tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam dan komprehensif mengenai. **“Efektivitas Penerapan Layanan Digital M-Paspor Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**. Ketertarikan ini didasari oleh pentingnya memahami bagaimana penerapan layanan digital tersebut mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat dalam proses pengurusan paspor di kantor tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini menganalisis efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan, tujuan yang hendak diperoleh pada penelitian ini ialah menganalisis efektivitas penerapan aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam dua dimensi, yakni manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi pemikiran dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada bidang manajemen publik yang berkaitan dengan efektivitas implementasi layanan digital M-Paspor dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Di samping itu, penelitian ini diharapkan turut berkontribusi dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman mahasiswa Administrasi Publik, serta dapat difungsikan sebagai referensi ilmiah bagi penelitian-penelitian berikutnya yang membahas tema yang serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran tentang pelaksanaan layanan berbasis digital aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Temuan penelitian ini diharapkan mampu

menghadirkan informasi, rekomendasi, serta masukan yang bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dalam upaya mengoptimalkan efektivitas penerapan layanan digital M-Paspor, sehingga pelayanan penerbitan paspor dapat terselenggara dengan lebih baik dan efisien.

