JIMPAR
Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata **Vol 3. No 1. Juni 2025**

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate

Nurwahidah H. Taher *[1], Srilian Laxmiwaty Dai[2], Mustafa Mansur[3]

[1,2,3]Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Khairun, Indonesia
e-mail: wahidahhtaher@gmail.com[1], srilian@unkhair.ac.id[2], mustafa.mansur8@gmail.com[3]

Riwayat Artikel

Diterima: 07 Maret 20025
Direvisi: 12 Juni 2025
Diterbitkan: 15 Juni 2025

***Kata kunci**: E-government, digitalisasi layanan publik, efektivitas pelayanan, Aplikasi M-Paspor, keimigrasian*

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik terus berkembang, termasuk dalam sistem keimigrasian melalui implementasi e-government. Direktorat Jenderal Imigrasi merespons perkembangan ini dengan meluncurkan Aplikasi M-Paspor sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan paspor. Namun, efektivitas implementasinya masih dipertanyakan, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi dan rendahnya literasi digital. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate berdasarkan lima indikator utama: produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, dan kepuasan pengguna. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus, data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil awal menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu mempercepat layanan dan mengurangi antrean, namun masih dihadapkan pada kendala teknis serta keterbatasan infrastruktur. Oleh karena itu, optimalisasi sistem, peningkatan edukasi digital, dan perbaikan infrastruktur teknologi menjadi langkah penting untuk mendukung keberhasilan layanan digital yang lebih inklusif.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

1. PENDAHULUAN.

Dalam era Revolusi Industri 4.0 yang terus berkembang menuju fase 5.0, digitalisasi telah menjadi elemen kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara mengadopsi konsep *e-government* sebagai upaya modernisasi administrasi publik, termasuk dalam sektor keimigrasian. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjenim) berperan dalam mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi keimigrasian. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Aplikasi M-Paspor, sebuah platform digital yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan paspor secara daring tanpa batasan waktu dan wilayah.

Transformasi digital dalam layanan paspor menjadi krusial mengingat tren peningkatan jumlah pemohon paspor setiap tahunnya. Data dari Kompas (2023) menunjukkan bahwa jumlah permohonan paspor di Indonesia mengalami lonjakan pasca-pandemi COVID-19, yang

sebelumnya sempat menurun drastis pada tahun 2020. Lonjakan permohonan ini berimplikasi pada meningkatnya antrean di kantor-kantor imigrasi, yang berdampak pada waktu pelayanan yang lebih lama dan pengalaman pengguna yang kurang optimal. Oleh karena itu, Aplikasi M-Paspor diharapkan dapat mengatasi permasalahan ini dengan menyediakan layanan yang lebih efisien dan terstruktur.

Namun, efektivitas implementasi Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan publik masih menjadi perdebatan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan keimigrasian dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang berbelit (Mblinyi & Werema, 2018). Akan tetapi, tantangan seperti kesenjangan digital, aksesibilitas yang terbatas, dan kesiapan masyarakat dalam adopsi teknologi masih menjadi kendala utama dalam penerapan sistem berbasis *e-government* di berbagai wilayah, termasuk di daerah dengan infrastruktur teknologi yang masih berkembang.

Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, implementasi Aplikasi M-Paspor membawa perubahan signifikan dalam mekanisme pelayanan pembuatan paspor. Pemohon kini dapat melakukan registrasi, pengunggahan dokumen, serta penjadwalan kunjungan secara daring, yang diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, penelitian awal menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi ini masih menghadapi beberapa hambatan, termasuk kendala teknis dalam aplikasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kesenjangan akses internet di beberapa wilayah cakupan kantor imigrasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Studi ini akan mengkaji aspek produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemangku kebijakan dalam mengembangkan strategi optimalisasi layanan berbasis digital serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam sektor keimigrasian di Indonesia.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi efektivitas implementasi Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Studi kasus dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap fenomena yang terjadi dalam konteks spesifik (Creswell, 2016). Pendekatan ini bertujuan untuk memahami pengalaman pengguna aplikasi, kendala yang dihadapi, serta dampak penerapan digitalisasi dalam layanan publik keimigrasian. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, yang berlokasi di Kota Ternate, Maluku Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada implementasi Aplikasi M-Paspor yang telah berjalan sejak Februari 2022, sehingga memungkinkan evaluasi terhadap efektivitas layanan berbasis digital. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu dua bulan, dari 27 April 2023 hingga 10 Juni 2023.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer – diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pemohon paspor dan petugas imigrasi, serta dokumentasi terkait proses layanan berbasis Aplikasi M-Paspor.
2. Data Sekunder – dikumpulkan dari kajian literatur, termasuk penelitian sebelumnya mengenai *e-government*, inovasi pelayanan publik, serta laporan dan statistik dari Ditjen Imigrasi terkait implementasi Aplikasi M-Paspor.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif, penelitian ini menerapkan beberapa teknik pengumpulan data berikut:

1. Observasi Partisipatif
   Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, termasuk interaksi antara pemohon dan petugas serta bagaimana sistem M-Paspor diterapkan dalam praktik sehari-hari. Observasi ini bertujuan untuk melihat efektivitas aplikasi dalam mempersingkat waktu layanan dan mengurangi antrean di kantor imigrasi.
2. Wawancara Mendalam
   Wawancara dilakukan dengan Petugas imigrasi, khususnya bagian pelayanan paspor, untuk memahami efektivitas aplikasi dari perspektif administratif. Kedua adalah Pemohon paspor, yang menggunakan Aplikasi M-Paspor, untuk menggali pengalaman pengguna, kendala teknis, serta tingkat kepuasan terhadap layanan digital.
3. Dokumentasi
   Dokumentasi dalam penelitian ini mencakup foto proses pelayanan, tangkapan layar aplikasi, serta data statistik terkait jumlah pemohon paspor sebelum dan sesudah penerapan Aplikasi M-Paspor.
4. Studi Pustaka
   Studi pustaka dilakukan dengan meninjau berbagai referensi akademik terkait digitalisasi layanan publik, implementasi *e-government*, serta penelitian terdahulu mengenai aplikasi serupa di negara lain.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif berdasarkan model Miles dan Huberman (2012), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data
   Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi untuk mengeliminasi informasi yang tidak relevan, sehingga hanya data yang mendukung tujuan penelitian yang digunakan.
2. Penyajian Data
   Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kutipan wawancara untuk mempermudah pemahaman pola dan temuan utama penelitian.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan penelitian ditarik dengan mengidentifikasi hubungan antara temuan di lapangan dengan teori efektivitas layanan publik dan implementasi *e-government*. Kesimpulan awal kemudian diverifikasi melalui triangulasi data guna memastikan validitas temuan penelitian.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi sumber (cross-check antara wawancara, observasi, dan dokumentasi) serta triangulasi metode (penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data). Selain itu, dilakukan pengecekan ulang terhadap informan untuk mengonfirmasi keakuratan interpretasi data. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dalam penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas Aplikasi M-Paspor. Kombinasi teknik pengumpulan data memungkinkan eksplorasi berbagai perspektif dari pemohon paspor hingga petugas imigrasi, sehingga hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi bagi peningkatan layanan digital dalam sistem keimigrasian Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate berdasarkan lima indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Gibson (2005), yaitu produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, dan kepuasan pengguna. Dari aspek produktivitas, penerapan Aplikasi M-Paspor telah membawa perubahan signifikan dalam proses pelayanan pembuatan paspor. Proses yang sebelumnya mengandalkan formulir manual dan antrian panjang kini digantikan oleh sistem digital yang memungkinkan pemohon mengunggah dokumen dan memilih jadwal kedatangan secara daring. Transformasi ini menunjukkan adanya peningkatan produktivitas sebagaimana dijelaskan oleh Daft (2010), yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi publik dapat ditingkatkan melalui penyederhanaan proses berbasis teknologi informasi.

Hal ini sejalan dengan temuan Mblinyi dan Werema (2018) yang mengonfirmasi bahwa adopsi e-government dapat mempercepat alur kerja dan mengurangi beban administratif. Namun, kendala teknis seperti keterlambatan sistem verifikasi dan gangguan pada aplikasi menjadi tantangan yang perlu diatasi, sebagaimana ditegaskan Heeks (2006) bahwa pemeliharaan sistem menjadi elemen penting dalam manajemen layanan digital.

Efisiensi layanan juga mengalami peningkatan melalui pengurangan waktu tunggu dan pengaturan kuota pelayanan harian. Namun, berdasarkan data rekapitulasi, kuota harian sebanyak 75 pemohon sering kali tidak terpenuhi, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem dan kesiapan sosial masyarakat. Hal ini mencerminkan pandangan Dijk (2006) dalam teori *technological determinism*, yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat dipengaruhi oleh tingkat kesiapan pengguna. Beberapa pemohon masih datang langsung tanpa pendaftaran digital, yang mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat.

Pada indikator fleksibilitas, Aplikasi M-Paspor menawarkan kemudahan pemohon dalam memilih waktu dan tempat layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Namun, hambatan seperti keterbatasan literasi digital dan akses internet di wilayah tertentu mengurangi nilai fleksibilitas tersebut. Berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), persepsi terhadap kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam keberhasilan adopsi teknologi.

Oleh karena itu, pengembangan strategi layanan multisaluran (omnichannel) menjadi solusi potensial agar layanan dapat menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas.

Dari segi keunggulan, layanan digital ini memberikan sejumlah nilai tambah dibandingkan metode konvensional, seperti proses lebih cepat, pengelolaan antrean yang efisien, dan kemudahan transaksi pembayaran. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan akses internet masih lebih nyaman dengan metode tradisional. Keadaan ini menekankan pentingnya pendekatan pelayanan publik yang inklusif sebagaimana disarankan oleh Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2018), yakni integrasi sistem digital harus mempertimbangkan kesenjangan sosial dan teknologi agar keunggulan layanan dapat dirasakan secara merata. Selanjutnya, pada indikator kepuasan, hasil menunjukkan persepsi yang beragam.

Sebagian besar pemohon merasa puas dengan kecepatan dan aksesibilitas layanan, tetapi terdapat keluhan terkait gangguan teknis, verifikasi lambat, serta kesulitan pembayaran. Tingkat kepuasan ini dapat dianalisis melalui model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menyoroti dimensi *responsiveness* dan *reliability* sebagai kunci dalam membentuk persepsi layanan. Temuan ini juga diperkuat oleh UNDP (2021) yang menegaskan bahwa eksklusi digital menjadi tantangan serius dalam transformasi layanan publik, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital.

Berdasarkan kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi M-Paspor telah membawa dampak positif terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih adanya hambatan teknis, sosial, dan infrastruktur. Oleh karena itu, pendekatan berbasis teori difusi inovasi Rogers (2003) dapat menjadi landasan untuk perbaikan ke depan. Teori ini menekankan bahwa keberhasilan adopsi inovasi memerlukan strategi sosialisasi yang menyeluruh, peningkatan kapasitas pengguna, serta penguatan infrastruktur pendukung. Dengan demikian, pengembangan layanan digital seperti Aplikasi M-Paspor tidak hanya membutuhkan inovasi teknologi, tetapi juga pendekatan kebijakan yang adaptif, inklusif, dan berbasis kebutuhan lokal.

4. KESIMPULAN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi M-Paspor telah membawa perubahan positif dalam sistem pelayanan keimigrasian, terutama dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi administrasi. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan paspor secara daring, mengunggah dokumen, serta memilih jadwal kedatangan, sehingga mampu mengurangi antrean dan mempercepat proses layanan.

Dari segi produktivitas, aplikasi ini terbukti dapat mengurangi beban administratif petugas, meningkatkan kecepatan pemrosesan dokumen, serta meminimalkan penggunaan kertas dalam pengelolaan data pemohon. Namun, masih terdapat kendala teknis dalam sistem yang perlu diperbaiki agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal.

Dalam aspek efisiensi, penerapan sistem digital telah mengurangi waktu layanan dibandingkan metode konvensional. Akan tetapi, di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, kuota

harian pemohon paspor masih belum sepenuhnya terpenuhi, menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat telah beralih ke sistem digital.

Dari perspektif fleksibilitas, Aplikasi M-Paspor memberikan keleluasaan bagi pemohon untuk menyesuaikan jadwal layanan sesuai ketersediaan waktu mereka. Namun, literasi digital yang rendah serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan aplikasi ini secara luas.

Dalam hal keunggulan, dibandingkan metode konvensional, aplikasi ini menawarkan sistem yang lebih modern, cepat, dan berbasis digital. Meski demikian, perbedaan kebutuhan masyarakat di berbagai daerah menunjukkan bahwa aplikasi ini masih perlu disesuaikan dengan kondisi lokal agar lebih efektif dan inklusif. Indikator kepuasan pengguna menunjukkan respons yang beragam. Sebagian besar pemohon merasakan manfaat dari efisiensi dan kemudahan layanan, tetapi kendala teknis aplikasi, keterbatasan akses, serta kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Meskipun aplikasi ini membawa manfaat bagi sistem pelayanan keimigrasian, terdapat beberapa tantangan yang masih harus diatasi, antara lain:

1. Kendala teknis dalam aplikasi, seperti gangguan sistem, keterlambatan verifikasi dokumen, dan masalah dalam proses pembayaran.
2. Perbedaan kebutuhan pengguna, terutama bagi masyarakat yang lebih nyaman dengan metode pelayanan konvensional.
3. Kesenjangan literasi digital, di mana sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi.
4. Keterbatasan akses internet, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil yang belum memiliki infrastruktur telekomunikasi yang memadai.
5. Kurangnya sosialisasi, yang menyebabkan banyak pemohon tidak mengetahui prosedur digitalisasi layanan dan tetap datang langsung ke kantor imigrasi tanpa registrasi online terlebih dahulu.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa langkah yang direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas Aplikasi M-Paspor adalah:

1. Optimalisasi fitur aplikasi, dengan memperbaiki stabilitas sistem, mempercepat proses verifikasi dokumen, serta menambahkan fitur *help desk* digital untuk mendukung pengguna yang mengalami kendala teknis.
2. Sosialisasi yang lebih luas, dengan meningkatkan edukasi digital kepada masyarakat, khususnya di daerah dengan tingkat literasi digital yang rendah.
3. Peningkatan infrastruktur digital, termasuk perluasan akses internet di wilayah yang masih mengalami keterbatasan jaringan untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik.
4. Pengembangan strategi layanan inklusif, dengan menyediakan opsi layanan hybrid (digital dan konvensional) yang lebih fleksibel untuk mengakomodasi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat, termasuk lansia dan mereka yang tidak memiliki akses ke perangkat teknologi.

DAFTAR PUSTAKA.

Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2005). *Organizations: Behavior, structure, processes* (12th ed.). McGraw-Hill.

Mblinyi, H., & Werema, G. (2018). Determinants of e-government adoption in improving public services delivery in immigration department, Arusha Region, Tanzania. *International Journal of Science and Research (IJSR), 7*(12), 107-118.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2012). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Prabadhi, R., Sutanto, R., & Nurhadi, A. (2022). Implementasi ISO 9126 dalam uji kualitas aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. *TEMATICS (Technology Management and Informatics Research), 11*(2), 56-68.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.

Zulhakim, A. (2012). Implementasi e-government sebagai inovasi dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik, 8*(2), 45-60.

Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design* (10th ed.). South-Western Cengage Learning.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Dijk, J. A. G. M. van. (2006). *The network society: Social aspects of new media*. Sage Publications.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2005). *Organizations: Behavior, structure, processes* (12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181

Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.

Mblinyi, M., & Werema, S. (2018). The impact of e-government services on service delivery in Tanzania. *International Journal of Public Administration*, 41(14), 1123–1133.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

Prabadhi, S., Wulandari, P. A., & Ananda, R. (2022). Digital divide dan adopsi teknologi layanan publik: Studi di daerah tertinggal Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 45–60.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

UNDP. (2021). *Digital transformation and the future of government services*. United Nations Development Programme.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hil