

Penerapan Penggunaan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bima Nusa Tenggara Barat

Tegar Bangkit Permana¹, Nur Afiah²

Universitas Mataram, Indonesia

*e-mail: tegarpermana500@gmail.com¹, nurafiah@staff.unram.ac.id²

Riwayat Artikel

Diterima: 26 Mei 2025
Direvisi: 05 Juni 2025
Diterbitkan: 15 Juni 2025

Kata kunci: Penerapan, Layanan M-Paspor, Kantor Imigrasi Kelas II Bima

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bima serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini mencakup dua rumusan masalah yaitu penerapan layanan M-Paspor dan kendala yang dihadapi. Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas imigrasi dan pengguna layanan, serta observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan M-Paspor telah berjalan cukup baik dalam membantu masyarakat mengakses pelayanan paspor secara lebih praktis dan efisien. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan akses teknologi, rendahnya kepemilikan smartphone, kurangnya literasi digital, gangguan teknis pada aplikasi, serta biaya administrasi yang masih dirasa mahal oleh sebagian masyarakat. Kendala-kendala ini menjadi tantangan dalam optimalisasi layanan digital. Meskipun demikian, M-Paspor terbukti mampu mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan paspor. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta menyusun strategi yang lebih inklusif dan berorientasi pada kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses jaringan internet dan minim pengetahuan tentang teknologi.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Kantor Imigrasi Bima dibangun pada tahun 2019, Kantor ini dibangun dengan tujuan memenuhi kebutuhan administrasi tentang keimigrasian di wilayah Bima dan Dompu. Sebelum adanya kantor Imigrasi ini, masyarakat harus mengakses layanan keimigrasian dari kantor Imigrasi yang terdekat dari Kota Bima yakni Kantor Imigrasi Sumbawa. Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan peningkatan mobilitas penduduk, kantor Imigrasi Bima mengalami banyak perkembangan, termasuk peningkatan fasilitas, perbaikan prosedur layanan, serta penambahan sumber daya manusia untuk mengakomodasi jumlah permohonan paspor dan dokumen keimigrasian meningkat. Berdasarkan Sistem Pelayanan Pernerbitan Paspor Terpadu (SPPT) atau Sistem *One Stop Service* (OSS) yang merupakan terobosan Direktorat Jendral Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berupa penyederhanaan atas prosedur birokrasi yang panjang misalnya yang sebelumnya harus mengantri empat kali menjadi satu kali dalam pelayanan paspor. Penerapan layanan M-Paspor itu sendiri telah diterapkan sejak resmi diluncurkan pada 27 Januari 2022 lalu. Kini aplikasi M-Paspor menjadi platform utama yang digunakan bagi para calon pemohon paspor.

Perbedaan antara paspor biasa dan paspor elektronik yakni paspor elektronik memiliki *chip* yang memuat data diri lebih lengkap seperti biometric wajah dan sidik jari serta sampul paspor memiliki logo tanda elektronik, sedangkan untuk paspor biasa tidak memiliki hal tersebut. Paspor elektronik memiliki keistimewaan bebas visa ke beberapa negara namun untuk saat ini hanya berlaku kepada satu negara saja yaitu Jepang, selain itu untuk hal keamanan lebih unggul paspor biasa. Dengan adanya *chip* tidak dilakukan lagi penerapan cap karna *chip* tersebut sudah otomatis merekam data perjalanan dan pemindaian pada mesin *autogate* jauh lebih cepat.

Dengan keunggulan yang dimiliki oleh paspor elektronik, sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang jenis tarif atas penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Hukum dan HAM dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.02/2022 tentang tarif baru layanan biaya keimigrasian khususnya biaya paspor, dengan Pengayoman cukup membayar Rp. 650.000 .



Gambar 1. Ruang Tunggu Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Bima, 2024.

Dengan adanya M-Paspor diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada masyarakat dan mempermudah dalam hal mendapatkan pelayanan ketika mengajukan permohonan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi akan tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan harapan yang ada karena di Kantor Imigrasi Kelas II Bima tersebut masyarakat masih mengalami pelayanan yang lambat dan masyarakat masih sering di persulit dalam pengurusan paspor. Pelayanan yang lambat disebabkan oleh akses internet yang kurang memadai dan minimnya pengetahuan pemohon atas penggunaan M-paspor dan juga terjadinya ketidaknyamanan kepada pemohon yang mana jika tidak ada kolega atau koneksi akan dipersulit dalam pembuatan paspor.

Selain itu minimnya pengetahuan masyarakat yang telah berusia 50 hingga 60 tahun atas penggunaan layanan M Paspor ini dikarenakan kurangnya pengetahuan atas penggunaan internet dan smartphone itu sendiri. Penerapan layanan M-Paspor itu

sendiri telah diterapkan sejak resmi diluncurkan pada 27 Januari 2022 lalu. Kini aplikasi M-Paspor menjadi platfrom utama yang digunakan bagi para calon pemohon paspor. (imigrasi.go.id)



Gambar 2. Ruang Wawancara Pemohon Papor di Kantor Imigrasi Bima, 2024.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan strategi analisis induktif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial dan dinamika kelembagaan di Kantor Imigrasi Kota Bima. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola dan makna yang muncul dari data empiris melalui proses eksploratif yang terbuka dan kontekstual. Penelitian ini berlangsung selama tiga bulan, dengan fokus pada pengumpulan data langsung dari lapangan serta analisis menyeluruh terhadap informasi yang diperoleh.

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang dipilih secara purposif berdasarkan keterkaitan langsung mereka dengan objek penelitian, serta melalui observasi langsung terhadap aktivitas dan praktik yang berlangsung di lingkungan Kantor Imigrasi Kota Bima. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti arsip, laporan kegiatan, peraturan internal, dan dokumentasi lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian. Kombinasi kedua jenis data ini memberikan kedalaman dan keakuratan dalam mengkaji isu yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk menangkap dinamika yang berlangsung secara alami di lokasi penelitian, sedangkan wawancara mendalam digunakan untuk menggali pemahaman, pandangan, dan pengalaman para informan. Studi pustaka dilakukan untuk menelaah literatur yang relevan guna membangun kerangka teoritis yang mendukung analisis. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup empat tahapan utama, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan mengelompokkan data sesuai dengan tema yang relevan,

kemudian data disajikan dalam bentuk narasi dan visualisasi sederhana untuk mempermudah interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian dan diverifikasi melalui teknik triangulasi antar sumber dan metode, guna memastikan validitas serta kredibilitas temuan yang diperoleh. Pendekatan ini menjamin bahwa hasil penelitian tidak hanya deskriptif, tetapi juga reflektif terhadap konteks sosial yang sedang dikaji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara online. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengisi formulir, mengunggah dokumen, serta memilih jadwal wawancara dan pengambilan biometrik tanpa harus datang ke kantor imigrasi secara langsung. Inisiatif ini tentu saja memberikan kemudahan dan efisiensi, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan dengan akses teknologi dan informasi yang memadai.

Penerapan penggunaan layanan M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bima telah dilaksanakan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan paspor secara daring. Layanan ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan paspor melalui aplikasi mobile tanpa harus datang langsung ke kantor Imigrasi untuk mendaftar. Meskipun begitu, pemohon tetap diwajibkan untuk datang ke kantor Imigrasi untuk tahap verifikasi dan pencetakan paspor, memastikan keamanan dan keabsahan data yang telah di input. Secara keseluruhan, layanan M-Paspor memberikan kemudahan dan efisiensi, mengurangi antrian di kantor Imigrasi, serta mempercepat proses pengajuan paspor bagi masyarakat di wilayah tersebut.

Namun, dalam implementasinya di berbagai wilayah Indonesia, terutama di daerah terpencil seperti Kota Bima dan sekitarnya, masih terdapat sejumlah kendala yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan akses terhadap jaringan internet yang cepat dan stabil. Meskipun penggunaan internet sudah merata di sebagian besar wilayah perkotaan, hal ini belum sepenuhnya terjadi di daerah pelosok, khususnya di wilayah perbukitan dan desa-desa terpencil di Kabupaten dan Kota Bima. Koneksi internet yang lambat atau tidak stabil menghambat proses pengisian formulir secara daring, serta mengunggah dokumen-dokumen pendukung yang menjadi syarat dalam pengajuan paspor.

Selain itu, rendahnya literasi digital, terutama pada kelompok usia lanjut (50–60 tahun), menghambat pemahaman dan penggunaan aplikasi, ditambah dengan sosialisasi yang belum merata mengenai cara penggunaan M-Paspor. Dari sisi teknis, aplikasi M-Paspor kerap mengalami gangguan sistem, seperti *server down* dan kesulitan dalam mengunggah dokumen akibat format yang tidak sesuai atau koneksi yang buruk. Masalah lain adalah biaya administrasi yang cukup tinggi, yang dirasa membebani sebagian masyarakat, serta proses refund yang tidak efisien saat terjadi kesalahan pembayaran. Keseluruhan kendala ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem, peningkatan

infrastruktur teknologi, serta penyuluhan yang lebih luas agar layanan M-Paspor benar-benar inklusif dan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kondisi ini menjadi perhatian serius bagi Kantor Imigrasi yang bertugas di wilayah Kota Bima. Tantangan yang dihadapi bukan hanya sekadar menyosialisasikan keberadaan aplikasi M-Paspor, tetapi juga memberikan pendampingan dan edukasi secara langsung kepada masyarakat agar mereka mampu menggunakan layanan ini secara mandiri. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya kolaboratif antara Kantor Imigrasi, pemerintah daerah, dan instansi terkait lainnya untuk menjembatani kesenjangan digital yang masih terjadi di tengah masyarakat.

Tabel 1. Jumlah Pemohon Paspor Biasa Di Kantor Imigrasi Kelas II Bima Nusa Tenggara Barat, Tahun 2024

Sumber: Kantor Imigrasi Kota Bima, (2024)

Tahun/Bulan	Paspor Biasa 48 H
2024/July	566
2024/Aug	1.115
2024/Sep	866
2024/Okt	873
TOTAL	3.410

Berdasarkan tabel tersebut menjelaskan jumlah pemohon dari bulan Juli sampai dengan bulan oktober mengalami kenaikan dan penurunan. Dilihat pemohon terbanyak untuk paspor biasa 48 halaman yaitu pada bulan Agustus dikarenakan Kantor Imigrasi Bima mengalami kenaikan kelas, yang awalnya dari kelas III naik menjadi kelas II. Hal ini yang menjadikan Kantor Imigrasi Bima ini menambahkan berbagai macam fasilitas tambahan yang membuat pemohon merasakan nyaman saat melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Bima.

Tabel 2. Jumlah Pemohon M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bima Nusa Tenggara Barat, Tahun 2024

Tahun/Bulan	Pemohon M-Paspor
2024/ July	32
2024/Aug	102
2024/Sep	41
2024/Okt	31
TOTAL	368

Sumber: Kantor Imigrasi Kota Bima, (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pemohon dari bulan Juli sampai dengan bulan oktober lebih ke penurunan. Jumlah pemohon terbanyak untuk paspor elektronik yaitu pada bulan Agustus, dikarenakan bulan tersebut banyak yang mengurus paspor untuk ibadah umroh dan calon tenaga kerja di luar negeri.

Namun, berdasarkan dari data pemohon paspor biasa dan M-paspor memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Meskipun kemudahan dalam pengurusan M-Paspor jauh lebih banyak dibanding paspor biasa yang memiliki beberapa tahap mulai dari

pengambilan antrian yang masih secara manual hingga proses pengambilan paspor, namun masyarakat setempat lebih memilih menggunakan paspor biasa disbanding M-Paspor.

Penanganan terhadap berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mengatasi kendala akses teknologi, diperlukan kolaborasi antara pemerintah dan penyedia layanan internet (ISP) dalam meningkatkan infrastruktur jaringan, khususnya di daerah terpencil, melalui pembangunan tower sinyal dan penyediaan akses Wi-Fi gratis di fasilitas publik. Penyediaan perangkat yang terjangkau melalui kerja sama dengan produsen juga penting agar masyarakat dapat mengakses layanan digital.

Terkait keterbatasan pengetahuan teknologi, pelatihan literasi digital secara rutin di komunitas dan sekolah harus diadakan, dilengkapi dengan konten edukatif seperti video tutorial dan panduan penggunaan aplikasi. Sosialisasi melalui media sosial dan media cetak juga perlu diperluas agar informasi menjangkau lebih banyak orang. Dalam menghadapi masalah teknis aplikasi, perlu disediakan layanan dukungan teknis 24/7, forum diskusi pengguna, serta pembaruan sistem secara berkala untuk meningkatkan kinerja dan keamanan aplikasi. Adapun untuk mengatasi kendala biaya administrasi, perlu dilakukan efisiensi sistem melalui digitalisasi dokumen dan pemberian subsidi atau bantuan khusus bagi masyarakat berpenghasilan rendah, lansia, dan penyandang disabilitas. Secara keseluruhan, perbaikan menyeluruh ini bertujuan agar layanan M-Paspor dapat diakses secara adil dan optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan langkah-langkah strategis tersebut, diharapkan kesenjangan akses terhadap layanan digital seperti M-Paspor dapat diminimalkan. Pada akhirnya, keberhasilan implementasi sistem layanan berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasinya, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan dukungan pemerintah daerah dalam menjamin inklusivitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penerapan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bima belum menunjukkan hasil yang optimal sebagaimana yang diharapkan dalam semangat transformasi digital pelayanan publik. Meskipun konsep layanan ini sangat relevan dengan kebutuhan zaman yang menuntut kecepatan dan efisiensi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak tantangan yang harus diatasi.

Hambatan utama mencakup keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi, baik dalam hal kepemilikan perangkat maupun koneksi internet yang stabil, serta rendahnya tingkat literasi digital yang menyebabkan banyak warga belum mampu memanfaatkan aplikasi ini secara mandiri. Selain itu, permasalahan teknis pada aplikasi M-Paspor yang sering kali muncul turut menurunkan kepercayaan pengguna terhadap efektivitas sistem. Tidak kalah penting, faktor biaya yang dianggap memberatkan oleh sebagian kalangan menjadi alasan lain mengapa adopsi layanan ini masih terbatas.

Oleh karena itu, diperlukan intervensi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dari berbagai pemangku kepentingan. Pemerintah pusat bersama Kantor Imigrasi setempat perlu mempercepat pembangunan infrastruktur digital di wilayah-wilayah yang masih tertinggal, sembari melakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi secara langsung kepada masyarakat.

Di sisi lain, penyempurnaan teknis terhadap sistem M-Paspor juga harus menjadi prioritas, termasuk pengembangan antarmuka yang lebih ramah pengguna serta peningkatan keandalan sistem untuk mengurangi gangguan saat diakses. Tak kalah penting, perlu adanya kebijakan yang mendukung keterjangkauan biaya layanan agar tidak menjadi penghalang bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

Jika langkah-langkah strategis tersebut dijalankan dengan konsisten dan melibatkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, maka layanan M-Paspor memiliki potensi besar untuk menjadi solusi pelayanan keimigrasian yang modern, efisien, dan inklusif, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil tanpa terkecuali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R. (2020). *Implementasi Sistem Layanan M Paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan*. Jurnal Teknologi dan Pelayanan Publik, 15(2), 115-130.
- De Haas, Hein. 2020. *Migration and Development: A Critical Review of the Evidence*. International Migration Review, 54(2), 398-430.
- Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (2020). *Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor Terpadu (SPPT) atau Sistem One Stop Service (OSS)*.
- Ihza Mahendra, Y. (2002, Januari 26). *Sambutan Menteri Kehakiman dan HAM ke-22 pada Hari Bakti Imigrasi*.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi Keempat*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lofland, J. (2006). *Analyzing social settings: A guide to qualitative observation and analysis*. Wadsworth Publishing.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2007). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya, 3(01).
- Sari, L., & Putra, D. (2021). *Analisis Pengalaman Pengguna terhadap Layanan M Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta*. Jurnal Administrasi Publik, 22(1), 45-58.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2018:). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *Kurikulum dan Pembelajaran*. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (2011). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Usman, H. (2002). *Manajemen Pendidikan*. Rajawali Press.

- Wulandari, A., & Rahmawati, R. (2023). *Penerapan Layanan M Paspur di Kantor Imigrasi Surabaya: Studi Kualitatif Pengalaman Pengguna*. Jurnal Administrasi Negara, 30(4), 123-139.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.