

EFEKTIVITAS APLIKASI M-PASPOR DALAM PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN

THE EFFECTIVENESS OF THE M-PASPOR APPLICATION IN IMPROVING IMMIGRATION PUBLIC SERVICES

<https://10.0.205.137/jaid.v6i1.807>

Submitted: 05-04-2026 Reviewed: 23-04-2025 Published: 15-05-2026

George Eros
georgeeros2204@gmail.com
Politeknik Imigrasi

M. Arief Adillah
ariefadillah1704@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Intan Nurkumalawati
intannurkumala1@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract. *improving the quality of immigration public services in Indonesia using a qualitative descriptive approach. Launched in 2022 as a replacement for the online passport queue system, the M-Paspor application aims to accelerate passport applications while enhancing transparency, accountability, and efficiency. The findings indicate that M-Paspor has provided several positive impacts: faster application processing, reduced queues, and minimized illegal practices such as middlemen. However, the study also reveals several implementation challenges, including limited digital literacy among the public, technical system issues, and rigid operational regulations. This research recommends increasing public socialization and education, strengthening digital infrastructure, adjusting policies to be more flexible, and enhancing staff capacity. With these improvements, M-Paspor has the potential to become an effective, inclusive, and sustainable best practice for digital transformation in Indonesia's public services.*

Keywords: M-Paspor; Public Service; Immigration Administration; Digitalization; Effectiveness

Abstrak. *Penelitian ini menganalisis efektivitas implementasi aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan kualitas layanan publik keimigrasian di Indonesia dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Aplikasi ini bertujuan mempercepat proses permohonan paspor serta meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan M-Paspor membawa sejumlah perbaikan nyata: proses permohonan paspor lebih cepat, antrean berkurang, dan praktik percaloan dapat diminimalisir. Namun, penelitian ini juga menemukan berbagai kendala implementasi, mulai dari hambatan literasi digital masyarakat, gangguan teknis, hingga keterbatasan infrastruktur digital. Penelitian merekomendasikan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur, perbaikan regulasi, serta peningkatan kapasitas SDM. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, M-Paspor dapat semakin efektif, inklusif, dan berkelanjutan.*

Keywords: M-Paspor; Layanan Publik; Administrasi Keimigrasian; Digitalisasi; Efektivitas

1. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas layanan publik merupakan salah satu fokus utama reformasi birokrasi di Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap unit penyelenggara layanan harus memenuhi standar



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

pelayanan minimal, termasuk prinsip transparansi, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan, dan kepastian waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Oktavianti et al., 2023). Sejalan dengan amanat tersebut, pemerintah gencar mengimplementasikan *e-government* atau digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi diyakini mampu mempercepat proses kerja dan menjanjikan efektivitas serta efisiensi di berbagai lini pelayanan (Pratama & Utami, 2023). Digitalisasi pelayanan publik – termasuk layanan keimigrasian – diharapkan dapat memangkas prosedur yang berbelit, mengurangi antrean panjang, serta meningkatkan kepuasan masyarakat melalui layanan yang lebih responsif.

Dalam konteks layanan keimigrasian, Direktorat Jenderal Imigrasi telah memperkenalkan berbagai inovasi untuk memanfaatkan teknologi. Sebelum tahun 2022, pelayanan pembuatan paspor di Indonesia sudah mulai beralih ke sistem daring melalui Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO). Namun, seiring berkembangnya kebutuhan dan tantangan (termasuk pandemi COVID-19 yang membatasi interaksi langsung), Ditjen Imigrasi meluncurkan aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* sebagai penyempurnaan dari sistem APAPO. Aplikasi M-Paspor pertama kali diuji coba pada akhir 2021 dan resmi diluncurkan secara nasional bertepatan dengan Hari Bhakti Imigrasi ke-72 pada 26–27 Januari 2022. Peluncuran inovasi ini sejalan dengan upaya percepatan digitalisasi layanan paspor yang lebih transparan, akuntabel, dan cepat, sekaligus mendukung kebijakan *social distancing* selama pandemi (Pratama & Utami, 2023).

M-Paspor merupakan aplikasi layanan paspor mobile yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan paspor baru maupun penggantian paspor secara daring melalui ponsel pintar. Aplikasi ini mengakomodir seluruh tahapan utama permohonan paspor yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka menjadi berbasis digital (Wisnubroto, 2022). Fitur-fitur unggulan M-Paspor antara lain: pendaftaran dan pengisian formulir permohonan paspor secara online, unggah dokumen persyaratan (seperti KTP, KK, akta kelahiran/nikah) ke dalam aplikasi, verifikasi otomatis data NIK ke sistem Dukcapil, pemilihan kantor imigrasi dan penjadwalan kedatangan (dengan kuota antrean terpantau real-time), pembayaran *Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)* paspor secara online di muka (melalui kanal bank, *marketplace*, kantor pos, hingga gerai retail) dengan batas waktu pembayaran 2 jam setelah pengajuan (Wisnubroto, 2022), serta pelacakan status permohonan paspor secara daring. Melalui M-Paspor, pemohon cukup datang ke kantor imigrasi pada jadwal yang dipilih untuk menjalani proses wawancara, verifikasi berkas asli, perekaman biometrik (foto dan sidik jari), dan kemudian dapat memilih opsi paspor dikirim via pos ketika paspor selesai dicetak. Dengan demikian, waktu tatap muka di kantor imigrasi dapat dipersingkat karena data dan berkas telah diinput sebelumnya oleh pemohon secara mandiri.

Inovasi M-Paspor diharapkan dapat mengatasi permasalahan klasik dalam layanan paspor, seperti antrean panjang, prosedur manual yang lambat, serta potensi praktek percaloan. Melalui digitalisasi proses, layanan paspor diharapkan menjadi lebih cepat, mudah, dan terukur. Indikator keberhasilan awal implementasi M-Paspor antara lain dapat dilihat dari peningkatan jumlah pemohon paspor yang terlayani. Sebagai gambaran, di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, jumlah pemohon paspor yang dilayani meningkat drastis dari 14.341 orang pada tahun 2021 menjadi 60.269 orang pada tahun 2022 setelah penerapan M-Paspor, dan terus naik mencapai 77.450 orang

pada 2023 (Munawarah & Rahman, 2025). Peningkatan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan melalui M-Paspor mampu memperluas akses dan kapasitas layanan paspor. Di samping itu, M-Paspor juga berkontribusi pada upaya pencegahan penyebaran COVID-19 dengan mengurangi kerumunan di kantor imigrasi, karena pemohon yang datang hanyalah yang telah terjadwal kedatangannya secara online (Pratama & Utami, 2023).

Meskipun demikian, transisi menuju layanan digital ini tidak luput dari tantangan. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, mulai dari kendala literasi digital, gangguan teknis aplikasi, hingga keterbatasan infrastruktur pendukung (Pratama & Utami, 2023). Tercatat pula bahwa meski aplikasi M-Paspor telah diunduh lebih dari 1 juta kali, hanya sekitar 57% dari pengunduh yang benar-benar menggunakan aplikasi ini untuk memproses paspor mereka. Sisanya belum memanfaatkan aplikasi atau bahkan tetap menggunakan jasa perantara (calo) untuk mengurus paspor, baik karena rasa enggan berurusan sendiri maupun kebingungan terhadap prosedur digital. Selain itu, penilaian pengguna terhadap M-Paspor di toko aplikasi relatif rendah – misalnya skor rata-rata 2,1/5 di Google Play Store dan 1,2/5 di Apple App Store (Permata Buana et al., 2024) yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan dan pengalaman kurang baik dari sebagian pengguna. Berbagai indikasi ini menegaskan perlunya evaluasi terhadap efektivitas M-Paspor dalam praktek, identifikasi kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan ke depan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas aplikasi M-Paspor dalam peningkatan kualitas layanan publik di bidang keimigrasian. Pertanyaan yang ingin dijawab adalah sejauh mana M-Paspor telah berhasil mencapai tujuan peningkatan pelayanan paspor (aspek kecepatan, kemudahan, transparansi, dsb.), apa saja kendala atau kelemahan yang muncul selama implementasinya, dan langkah-langkah apa yang dapat diambil untuk mengoptimalkan pelayanan paspor berbasis digital tersebut ke depan. Penelitian ini penting mengingat digitalisasi layanan publik merupakan keniscayaan di era Revolusi Industri 4.0, namun keberhasilannya sangat ditentukan oleh kesiapan teknologi, sumber daya manusia, serta penerimaan masyarakat. Dengan mengevaluasi kasus M-Paspor, diharapkan dapat diperoleh pembelajaran untuk memperkuat inovasi layanan publik digital di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian adalah mengevaluasi implementasi aplikasi M-Paspor secara mendalam berdasarkan data kualitatif yang dihimpun dari berbagai sumber. Data primer diperoleh melalui observasi terbatas pada pelaksanaan layanan M-Paspor dan wawancara informal dengan beberapa pemohon paspor, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan, mencakup telaah dokumen kebijakan, laporan, serta literatur akademik (jurnal ilmiah, artikel konferensi, tesis) yang relevan. Sumber data utama antara lain publikasi resmi Ditjen Imigrasi, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan keimigrasian, serta hasil penelitian terdahulu mengenai layanan paspor online.

Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan cara membandingkan capaian pelaksanaan M-Paspor terhadap tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Untuk mengevaluasi efektivitas program M-Paspor, penelitian ini mengacu pada kerangka indikator efektivitas program publik yang sering digunakan dalam literatur administrasi publik. Sutrisno (2019) menyebutkan lima indikator pokok untuk menilai efektivitas

suatu program, yaitu: (1) Pemahaman program oleh pelaksana dan penerima layanan, (2) Ketepatan sasaran program, (3) Ketepatan waktu pelaksanaan layanan, (4) Pencapaian tujuan sesuai rencana, dan (5) Perubahan nyata atau dampak yang dihasilkan (Pratama & Utami, 2023). Indikator-indikator ini dijadikan acuan dalam menilai sejauh mana M-Paspor memenuhi harapan sebagai inovasi layanan publik. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif-reflektif, artinya peneliti mendeskripsikan temuan empiris kemudian merefleksikannya terhadap konsep/indikator efektivitas serta kerangka e-government dalam pelayanan publik.

Selanjutnya, untuk mengidentifikasi kendala implementasi, peneliti memperhatikan keluhan dan hambatan yang terungkap dari data lapangan (testimoni pengguna) maupun temuan studi sebelumnya tentang M-Paspor. Analisis dilakukan dengan cara kategorisasi permasalahan (misalnya aspek teknis, SDM, regulasi, dll.) dan menelaah faktor penyebabnya. Terakhir, disusun rekomendasi atau saran perbaikan yang dirumuskan berdasarkan celah antara kondisi aktual dengan standar ideal, mengacu pula pada masukan dari studi terdahulu dan prinsip-prinsip tata kelola pelayanan publik digital yang baik.

3. PEMBAHASAN

3.1. EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI M-PASPOR

Implementasi M-Paspor telah membawa sejumlah dampak positif terhadap layanan publik di bidang keimigrasian. Dilihat dari indikator pemahaman program, mayoritas masyarakat pemohon paspor mulai memahami cara penggunaan aplikasi M-Paspor dengan baik, meskipun masih ada sebagian yang kurang familiar terutama pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi. Sosialisasi yang dilakukan sebelum dan sesaat setelah peluncuran aplikasi membantu meningkatkan pemahaman ini. Dari aspek ketepatan sasaran, inovasi M-Paspor dapat dikatakan tepat sasaran karena diarahkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan paspor yang cepat dan modern berbasis teknologi (Pratama & Utami, 2023). Aplikasi ini menjawab kebutuhan pada era digital di mana masyarakat menghendaki kemudahan akses layanan melalui gawai masing-masing.

Dari segi ketepatan waktu pelayanan, M-Paspor terbukti mampu memberikan kepastian waktu layanan bagi pemohon paspor. Sistem pendaftaran online dengan kuota terjadwal memastikan setiap pemohon mendapatkan slot waktu pelayanan yang jelas, sehingga waktu tunggu dan antrean dapat dikendalikan dengan baik (Pratama & Utami, 2023). Hal ini berbeda dengan model lama di mana pemohon sering harus datang pagi dan antre berjam-jam dengan kepastian pelayanan yang tidak menentu. Dengan M-Paspor, pemohon cukup datang sesuai jadwal yang dipilih di aplikasi, dan layanan dapat diproses tepat waktu sesuai alokasi.

Dari sisi pencapaian tujuan program, tujuan utama peluncuran M-Paspor adalah mempermudah layanan keimigrasian (khususnya pembuatan paspor) secara signifikan, terutama di tengah situasi pandemi COVID-19 yang menuntut pengurangan interaksi langsung. Tujuan ini pada dasarnya tercapai – proses permohonan paspor menjadi lebih sederhana karena beberapa tahap yang dulunya manual kini terintegrasi dalam aplikasi, dan kebutuhan interaksi tatap muka

berkurang drastis hanya pada tahap yang esensial (seperti verifikasi biometrik dan wawancara singkat). Kebijakan ini membantu menjaga jarak fisik selama pandemi tanpa mengorbankan pelayanan, sehingga pelayanan paspor tetap bisa berjalan optimal.

Indikator perubahan nyata juga dapat diamati. Peluncuran M-Paspor membawa perubahan signifikan dalam proses bisnis pelayanan paspor: pengisian formulir dan pengunggahan berkas kini dapat dilakukan dari mana saja secara mandiri oleh pemohon melalui aplikasi. Sebelum ada aplikasi ini, pemohon harus datang langsung dan menyerahkan berkas fisik serta mengisi formulir di kantor imigrasi, yang memakan waktu dan tenaga. Dengan inovasi digital, terjadi perubahan nyata berupa peningkatan kenyamanan dan fleksibilitas layanan, masyarakat dapat memulai proses permohonan paspor kapan saja dan dari mana saja tanpa dibatasi jam kerja kantor.

Selain diukur melalui indikator-indikator umum di atas, efektivitas M-Paspor dapat dilihat dari berbagai manfaat konkret yang dirasakan baik oleh pemohon paspor maupun petugas imigrasi. Pertama, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Pemohon dapat mengisi data dan mengunggah dokumen melalui aplikasi secara cepat; alur ini memangkas waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk menunggu petugas memasukkan data manual (Permata Buana et al., 2024). Bagi masyarakat yang sudah familiar dengan ponsel pintar, penggunaan M-Paspor sangat intuitif dan menghemat waktu pengurusan. Kedua, M-Paspor membantu petugas imigrasi dalam bekerja lebih efisien. Karena data sudah diinput pemohon dan dokumen telah diunggah terlebih dahulu, petugas tidak perlu lagi melakukan entri data dari awal, cukup memverifikasi sehingga waktu pelayanan per pemohon dapat dipersingkat. Hal ini meningkatkan kapasitas layanan harian; lebih banyak permohonan dapat diproses dibanding sistem lama. Ketiga, penerapan aplikasi ini mengurangi peluang terjadinya suap atau percaloan dalam pengurusan paspor. Dalam sistem manual, muncul calo yang menawarkan jasa membantu pemohon yang kesulitan dengan imbalan biaya tambahan, atau oknum yang memanfaatkan kerumitan prosedur. Dengan M-Paspor, prosedur menjadi lebih sederhana dan transparan, biaya resmi paspor dibayar langsung oleh pemohon melalui kanal pembayaran digital, sehingga interaksi yang berpotensi disalahgunakan dapat diminimalkan. Pemohon yang dulunya merasa proses manual “rumit” kini cukup mengikuti langkah-langkah jelas di aplikasi, sehingga tidak lagi perlu mencari bantuan perantara tidak resmi.

Keempat, fitur-fitur M-Paspor meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi pemohon (Pratama & Utami, 2023). Kenyamanan diperoleh dari fleksibilitas mengatur jadwal sendiri dan kemudahan memantau status permohonan secara real-time. Keamanan data juga lebih terjamin karena integrasi dengan sistem Dukcapil memastikan validitas identitas pemohon (mencegah penyalahgunaan data identitas) (Wisnubroto, 2022). Di samping itu, pembayaran PNPB melalui kanal elektronik mengurangi risiko membawa uang tunai dan potensi *fraud*. Kelima, implementasi M-Paspor mengurangi kerumunan dan penumpukan pemohon di kantor imigrasi. Sistem kuota dan jadwal kedatangan yang terdistribusi membuat jumlah orang yang hadir di kantor pada satu waktu lebih terkendali. Hal ini menciptakan lingkungan layanan yang lebih tertib, nyaman, serta selaras dengan protokol kesehatan di masa pandemi. Keenam, proses penerbitan paspor menjadi lebih efisien. Aplikasi terhubung dengan sistem manajemen keimigrasian (SIMKIM) sehingga data permohonan langsung masuk ke sistem back-end Ditjen Imigrasi.

Pencetakan paspor pun dapat lebih cepat karena verifikasi awal sudah tuntas sebelum pemohon datang. Dengan mekanisme ini, waktu penyelesaian paspor dapat dipercepat, dan bahkan layanan opsi pengiriman paspor ke alamat pemohon via pos semakin melengkapi efisiensi proses. Faktor-faktor tersebut berkontribusi pula dalam menghilangkan pungutan liar, karena pemohon tidak perlu lagi meminta bantuan pihak “orang dalam” untuk mempercepat proses – prosedur sudah jelas dan bisa diakses secara mandiri.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa secara umum M-Paspor telah beroperasi cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan paspor. Layanan menjadi lebih mudah diakses, cepat, dan transparan, sejalan dengan prinsip layanan publik yang diamanatkan oleh regulasi (Munawarah & Rahman, 2025). Inovasi ini juga sejalan dengan praktik *e-government* di negara maju, di mana digitalisasi terbukti dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik (Suryani et al., 2024). M-Paspor dapat menjadi role model transformasi digital di bidang layanan publik lainnya. Namun, pencapaian ini perlu ditinjau secara menyeluruh dengan mempertimbangkan kendala dan kekurangan yang masih muncul dalam implementasinya, sebagaimana akan dibahas pada bagian berikut.

3.2. KENDALA DAN PERMASALAHAN IMPLEMENTASI

Di balik berbagai keberhasilan yang dicapai, implementasi M-Paspor juga dihadapkan pada sejumlah kendala dan permasalahan. Temuan baik dari evaluasi resmi maupun penelitian independen menunjukkan adanya aspek-aspek yang menghambat optimalnya efektivitas layanan M-Paspor di tahap awal penerapannya.

A. Kesenjangan Literasi Digital Masyarakat.

Tidak semua calon pemohon paspor memiliki kemampuan dan kenyamanan yang sama dalam memanfaatkan teknologi digital. Bagi sebagian masyarakat, terutama yang berusia lanjut atau berdomisili di daerah yang akses teknologinya terbatas, penggunaan aplikasi M-Paspor dirasa cukup membingungkan. Masih terdapat pemohon yang “gagap teknologi” sehingga kesulitan memahami alur penggunaan aplikasi secara mandiri (Pratama & Utami, 2023). Hal ini berpotensi mengurangi keadilan akses, karena kelompok yang tidak melek digital terancam tertinggal. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, jangkauan dan efektivitas edukasi teknologi ini masih perlu ditingkatkan. Sebagai contoh, penelitian Permata Buana (2024) mencatat bahwa 43% dari pengguna yang telah mengunduh M-Paspor ternyata tidak jadi memanfaatkan aplikasi ini untuk mengurus paspor mereka (Permata Buana et al., 2024). Beberapa di antaranya kembali memilih jalur konvensional atau melalui perantara/caloe karena merasa kurang yakin menggunakan sistem baru. Ini menunjukkan bahwa tantangan literasi digital nyata adanya dan berpengaruh pada tingkat adopsi aplikasi.

B. Gangguan Teknis dan Keterbatasan Sistem.

Pada masa-masa awal implementasi, aplikasi M-Paspor kerap mengalami berbagai masalah teknis yang dikeluhkan pengguna. Salah satu keluhan umum adalah aplikasi sering mengalami *error* atau *request time out*, yang menghambat pengguna menyelesaikan proses pendaftaran (Munawarah & Rahman, 2025). Pengguna juga melaporkan kendala seperti tidak munculnya kode billing untuk pembayaran setelah selesai registrasi, sehingga mereka

tidak dapat membayar dan terpaksa mengulangi proses dari awal. Selain itu, alur pendaftaran dirasa kurang optimal – misalnya pemohon harus memilih kantor imigrasi dan mengunggah berkas terlebih dahulu, baru kemudian memilih tanggal kedatangan. Apabila setelah unggah berkas ternyata kuota tanggal yang diinginkan penuh, pemohon terpaksa mengulang proses dari awal untuk mencoba tanggal lain. Hal ini dianggap menyulitkan dan membuang waktu. Dari sisi sistem *back-end*, ditemukan pula kasus di mana data pemohon yang didaftarkan melalui M-Paspor tidak muncul di sistem internal keimigrasian (SIMKIM) sehingga petugas kesulitan memproses lebih lanjut (masalah sinkronisasi data). Gangguan-gangguan teknis ini menimbulkan frustrasi pengguna dan menurunkan kepuasan terhadap layanan digital. Beberapa penelitian UX (*User Experience*) terhadap M-Paspor juga mengonfirmasi masih adanya bug dan tantangan kegunaan yang perlu diperbaiki (Purnama et al., 2024). Kapasitas server Ditjen Imigrasi sempat kewalahan menghadapi lonjakan trafik pendaftar di awal penerapan, menyebabkan aplikasi lambat atau tidak responsif pada jam-jam tertentu. Keterbatasan infrastruktur ini menjadi *bottleneck* yang menghambat kelancaran pelayanan.

C. Keterbatasan Kuota dan Persebaran Layanan.

M-Paspor menerapkan sistem kuota harian pada masing-masing kantor imigrasi untuk mengatur jumlah pemohon. Dalam praktiknya, kuota di kota-kota besar sangat cepat habis dipesan pengguna (Pratama & Utami, 2023). Pemohon yang tidak kebagian kuota harus menunggu hingga dibukanya slot baru (bisa beberapa hari atau minggu kemudian). Hal ini menimbulkan keluhan, terutama bagi yang memiliki keperluan mendesak. Meskipun sistem kuota penting untuk mengatur kapasitas, keterbatasan kuota menjadi kendala bila tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas layanan. Di beberapa daerah, pemohon bahkan rela mencoba mendaftar di kantor imigrasi luar kota yang kuotanya masih tersedia. Tantangan lainnya adalah belum meratanya kesiapan kantor imigrasi dalam mengimplementasikan M-Paspor secara seragam pada awal peluncuran. Walaupun targetnya seluruh kantor imigrasi menerapkan sistem ini, pada tahap awal (awal 2022) baru 22 kantor yang aktif melayani via M-Paspor. Akibatnya, daerah yang belum terjangkau harus tetap menggunakan mekanisme lama dalam masa transisi, yang bisa membingungkan pemohon. Persebaran infrastruktur jaringan internet yang belum merata juga menjadi faktor eksternal – di daerah dengan sinyal internet lemah, masyarakat kesulitan mengakses aplikasi dengan lancar. Keterbatasan-keterbatasan ini menunjukkan bahwa tantangan pemerataan akses teknologi masih perlu diatasi agar manfaat M-Paspor dirasakan merata.

3.3. UPAYA DAN STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN

Menyikapi berbagai kendala di atas, diperlukan sejumlah langkah perbaikan agar tujuan M-Paspor sebagai inovasi pelayanan publik digital dapat tercapai secara optimal. Berikut ini dibahas upaya-upaya yang telah dan perlu dilakukan guna memperkuat implementasi M-Paspor

A. Peningkatan Sosialisasi dan Literasi Digital

Salah satu kunci suksesnya adopsi layanan digital adalah pemahaman dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, Ditjen Imigrasi dan seluruh kantor imigrasi perlu terus mengencangkan sosialisasi M-Paspor secara komprehensif kepada masyarakat. Sosialisasi tidak cukup hanya melalui pengumuman formal,

melainkan perlu dikemas secara kreatif dan menggunakan berbagai media agar menjangkau khalayak luas. Contoh baik telah dilakukan oleh beberapa kantor imigrasi, seperti Kantor Imigrasi Surabaya, yang memanfaatkan media sosial (Instagram, YouTube) untuk memberikan tutorial penggunaan M-Paspor, *tips* dan *trick*, serta konten edukatif lainnya (Munawarah & Rahman, 2025). Konten dibuat menarik dan mudah dipahami – misalnya dalam bentuk infografik, video tutorial singkat, bahkan *reels* humoris – sehingga masyarakat tidak jemu dan lebih mudah menyerap informasi. Upaya seperti ini perlu ditingkatkan dan diterapkan merata di semua wilayah. Selain itu, bisa dipertimbangkan program *pendampingan digital* di kantor imigrasi: menyediakan petugas atau relawan yang membantu langsung masyarakat (terutama lansia atau yang gaptek) dalam menggunakan M-Paspor, misalnya membuka *help desk* khusus di kantor untuk membimbing pemohon menginstal dan mengisi aplikasi. Dengan demikian, tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam memanfaatkan layanan digital ini. Edukasi literasi digital juga bisa dimasukkan dalam program kehumasan Ditjen Imigrasi secara nasional, bekerja sama dengan instansi lain untuk menjangkau hingga ke pelosok.

B. Optimalisasi Sistem dan Infrastruktur Teknologi

Dari sisi teknis, Ditjen Imigrasi perlu terus melakukan peningkatan kapasitas dan keandalan sistem M-Paspor. Peningkatan kapasitas server dan bandwidth harus disesuaikan dengan beban pendaftar, apalagi jika tren permohonan paspor terus meningkat pascapandemi. Evaluasi rutin terhadap performa aplikasi perlu dilakukan, termasuk uji beban (*load testing*) untuk memastikan aplikasi mampu menangani lonjakan akses. Tim teknis harus sigap mengidentifikasi dan memperbaiki *bug* atau celah sistem yang ditemukan. Sejak awal peluncuran hingga kini, Ditjen Imigrasi sendiri telah merilis beberapa kali pembaruan (*update*) aplikasi untuk mengurangi *bug* dan meningkatkan kualitas layanan (Munawarah & Rahman, 2025). Langkah ini harus berkelanjutan, ditempuh dengan mendengarkan masukan pengguna (misal dari ulasan atau laporan keluhan). Salah satu isu yang perlu segera dibenahi adalah alur pendaftaran supaya lebih *user-friendly*. Berdasarkan keluhan, alur sebaiknya diubah menjadi: pemilihan lokasi dan tanggal dilakukan sebelum unggah berkas, sehingga pengguna dapat memastikan kuota tersedia terlebih dahulu. Inisiatif semacam ini dapat meningkatkan kepuasan karena mengurangi keharusan mengulang proses. Selain itu, mekanisme notifikasi dan reminder harus diperkuat – misalnya pemberitahuan yang jelas jika kuota penuh, atau pengingat sebelum jadwal kedatangan. Ditjen Imigrasi juga dapat mempertimbangkan pengembangan *fitur reschedule* mandiri yang lebih fleksibel. Fitur ini akan sangat berguna jika pemohon perlu mengganti jadwal kedatangan karena keadaan darurat; tentu harus diiringi dengan syarat tertentu agar tidak disalahgunakan. Aspek *security* juga krusial: perlu diterapkan enkripsi kuat untuk data yang diunggah pengguna dan memastikan kepatuhan terhadap standar perlindungan data pribadi. Mengingat M-Paspor memuat data sensitif (KTP, KK, dll.), audit keamanan sistem secara berkala penting dilakukan agar kepercayaan publik tetap terjaga (Suryani et al., 2024).

C. Penyesuaian Kebijakan dan Regulasi Pendukung

Temuan kendala terkait pembayaran hangus dan prosedur paspor hilang/rusak

menunjukkan perlunya peninjauan kebijakan operasional M-Paspor. Kebijakan yang terlalu kaku dapat kontraproduktif terhadap kepuasan layanan. Oleh sebab itu, Ditjen Imigrasi perlu mempertimbangkan penyesuaian aturan guna lebih berpihak pada masyarakat tanpa mengorbankan kedisiplinan. Misalnya, aturan uang PNBPN hangus jika pemohon tidak datang bisa direvisi menjadi: pemohon diberi kesempatan satu kali untuk menjadwalkan ulang dalam jangka waktu tertentu apabila berhalangan hadir karena alasan yang dapat diterima (dibuktikan dengan surat keterangan, dll.). Hal ini sejalan dengan rekomendasi dari Pratama & Utami (2023) yang mengusulkan agar kasus pemohon yang paspornya hilang, rusak, atau tidak datang sesuai jadwal ditinjau ulang kebijakannya supaya kode billing yang telah dibayar tidak otomatis hangus. Solusi bisa berupa penerbitan voucher atau kode billing baru tanpa pemohon harus membayar ulang, asalkan pemohon segera mengurus penjadwalan ulang atau prosedur yang benar. Tentu mekanisme ini perlu diatur rinci agar tidak disalahgunakan, tetapi intinya fleksibilitas dalam kebijakan pelayanan perlu ditingkatkan. Selain itu, aturan terkait prosedur paspor hilang/rusak sebaiknya diinformasikan dengan jelas di awal proses aplikasi. Sistem dapat dibuat lebih cerdas dengan menanyakan kondisi paspor lama (hilang/rusak) saat pendaftaran, dan jika ya, aplikasi memberikan petunjuk langkah khusus (misalnya pemohon harus melapor ke Seksi Intelkam terlebih dahulu) sebelum bisa melanjutkan pembayaran. Dukungan regulasi juga perlu diperkuat, misalnya melalui Surat Edaran atau petunjuk teknis dari pusat yang memastikan keseragaman pelaksanaan M-Paspor di semua kantor imigrasi, termasuk standar layanan, *troubleshooting*, dan alur penanganan keluhan.

4. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi M-Paspor merupakan langkah strategis Ditjen Imigrasi dalam rangka transformasi digital layanan paspor di Indonesia. Berdasarkan analisis kualitatif yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa M-Paspor efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik keimigrasian dari berbagai aspek. Aplikasi ini berhasil mempercepat proses pelayanan dengan memangkas prosedur manual, memberikan kepastian waktu layanan melalui sistem penjadwalan online, serta meningkatkan aksesibilitas layanan karena pemohon dapat mengajukan permohonan dari mana saja secara mandiri. M-Paspor juga mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas, di mana setiap tahapan permohonan terekam dalam sistem dan pembayaran dilakukan langsung ke kas negara, sehingga mengurangi peluang terjadinya penyimpangan seperti praktik percaloan. Inovasi layanan berbasis *e-government* ini telah berkontribusi pada peningkatan kepuasan pemohon yang berhasil memanfaatkan aplikasi dengan benar, dan terbukti mampu memperluas jangkauan pelayanan – terlihat dari melonjaknya jumlah pemohon paspor yang terlayani pasca penerapan aplikasi.

Kendati demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas M-Paspor belum optimal sepenuhnya akibat sejumlah kendala implementasi. Beberapa hambatan utama meliputi: faktor SDM dan pengguna (masih adanya masyarakat yang kurang memahami atau enggan menggunakan teknologi,

terutama di kalangan tertentu), faktor teknis (gangguan pada aplikasi, kapasitas server yang perlu ditingkatkan, dan bug yang menghambat kelancaran proses), faktor kebijakan operasional (aturan pembayaran dan penjadwalan yang rigid sehingga merugikan pemohon dalam kondisi tertentu), serta faktor infrastruktur dan akses (terbatasnya kuota layanan di sejumlah kantor imigrasi dan belum meratanya akses internet cepat di semua wilayah). Kendala-kendala tersebut berdampak pada tingkat adopsi dan kepuasan pengguna yang masih perlu ditingkatkan, sebagaimana tercermin dari masih adanya sejumlah pemohon yang kembali ke pola lama atau menyampaikan keluhan melalui ulasan aplikasi. Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi M-Paspor dan penguatan pelayanan publik berbasis digital di bidang keimigrasian ke depan:

- **Sosialisasi Massif dan Inklusif**

Tingkatkan program sosialisasi M-Paspor secara masif hingga ke level grassroot. Gunakan berbagai kanal komunikasi (media sosial, website, media cetak, tatap muka) dengan konten edukatif yang sederhana dan menarik. Libatkan tokoh masyarakat atau influencer lokal jika perlu untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Pastikan sosialisasi ini inklusif bagi kelompok rentan digital (lansia, difabel) dengan menyediakan panduan khusus atau layanan bantuan.

- **Peningkatan Kapasitas dan Kualitas Aplikasi**

Lakukan upgrading infrastruktur ICT Ditjen Imigrasi untuk menjamin aplikasi M-Paspor berjalan stabil. Investasi pada server, jaringan, dan keamanan siber perlu diprioritaskan agar aplikasi mampu menangani trafik tinggi dan melindungi data pengguna. Selain itu, terus perbaiki *user interface* dan *user experience* aplikasi berdasarkan umpan balik pengguna. Adopsi prinsip *design thinking* dengan menempatkan diri sebagai pengguna dalam merancang alur yang lebih ramah pengguna.

- **Peninjauan Regulasi Layanan**

Revisilah kebijakan operasional yang dirasa memberatkan masyarakat. Misalnya, pertimbangkan kebijakan **reschedule** satu kali tanpa biaya tambahan bagi pemohon yang tidak dapat hadir sesuai jadwal karena alasan yang valid, serta mekanisme pengembalian/pemanfaatan ulang biaya PNBP yang sudah dibayar dalam kasus tertentu. Aturan mengenai penanganan paspor hilang/rusak juga sebaiknya disesuaikan pada alur aplikasi, dengan panduan jelas agar pemohon tidak terjebak prosedur. Penyesuaian regulasi ini penting agar sistem digital lebih *user-friendly* tanpa mengurangi disiplin pelayanan.

REFERENCES

- Munawarah, R. T., & Rahman, A. Z. (2025). *Analysis of User Satisfaction on the M-Paspor Application (Case Study: Registration at the Immigration Office Class 1 TPI Semarang)*.
- Oktavianti, V., Hutahaeen, M., & Tobing, A. L. (2023). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 9, 111–117.
- Permata Buana, S. F., Izza Sabrina, N. F., & Amalia, D. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor Guna Pembuatan Paspor Baru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 865–872. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13749278>
- Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Effectiveness of M-Paspor Applications in Aspects of Public Service and E-government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Budi Dharma, A., & Fauzi, A. (2024). Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466.
- Wisnubroto, K. (2022, January 16). *Bikin Paspor Lebih Cepat Pakai Aplikasi M-Paspor*. Portal Informasi Indonesia.