

ANALISIS TRANSPARANSI PROSES PERMOHONAN PASPOR DALAM M-PASPOR DENGAN MENERAPKAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE BAGI DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI

TRANSPARENCY ANALYSIS OF THE PASSPORT APPLICATION PROCESS IN M-PASSPORT BY IMPLEMENTING GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES FOR THE DIRECTORATE GENERAL OF IMMIGRATION

<https://10.0.205.137/jaid.v5i2.710>

Submitted: 07-11-2025 Reviewed: 23-10-2025 Published: 25-11-2025

Imelda Maria Siagian

imeldamariasiagian@gmail.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Rahmawati Nurul Jannah

rahma@poltekim.ac.id

Politeknik Pengayoman Indonesia

Arief Febrianto

arief_feb@yahoo.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Abstract This research examines the implementation of transparency as a key principle of good governance in passport application services at the Directorate General of Immigration, particularly through the use of the M-Paspor application. While M-Paspor has contributed to simplifying and digitizing the passport application process, various challenges hinder its optimal implementation. These include limited technological competence among human resources, low levels of digital literacy among the public, and inadequate technological infrastructure in remote areas. Moreover, the current version of M-Paspor lacks essential features such as real-time application tracking and automated notifications, which can result in user confusion and reduce public trust. To enhance transparency and improve service quality, this study recommends optimizing M-Paspor by integrating a progress tracking system and notification features. These improvements would not only increase public satisfaction but also support the broader goals of digital bureaucratic reform and efficient, accountable public service delivery.

Keywords: Transparency, Good Governance, M-Passport

Abstrak Penelitian ini membahas transparansi dalam pelayanan publik melalui penerapan aplikasi M-Paspor oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Meskipun aplikasi ini telah menjadi langkah maju dalam mendukung prinsip *good governance*, masih terdapat tantangan dalam penerapannya, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, dan infrastruktur teknologi yang belum merata. Selain itu, aplikasi M-Paspor belum menyediakan fitur pelacakan proses permohonan paspor secara *real-time*, yang menyebabkan ketidakpastian dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan imigrasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pengembangan fitur pelacakan dan notifikasi otomatis dalam aplikasi guna meningkatkan transparansi, efisiensi birokrasi, serta kepuasan publik secara keseluruhan. Peningkatan ini juga mendukung upaya reformasi birokrasi digital yang tengah dilakukan oleh pemerintah.

Kata Kunci: Transparansi, Tata Kelola yang Baik, M-Paspor

1. PENDAHULUAN

Di era digital, perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut masyarakat untuk bertindak secara cepat dan dinamis serta bertindak dengan efektif dan efisien untuk mengikuti arus globalisasi dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat. Globalisasi dan kemajuan teknologi adalah suatu hal yang tidak bisa



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/).

dihindari mengingat perkembangan zaman yang terus bergerak menuju arah yang positif guna menciptakan hidup yang lebih maju dan layak. Perkembangan teknologi ini memberikan kesempatan yang luas untuk mengontrol sistem pemerintah secara digital, menyederhanakan proses birokrasi, meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan dan mengurangi penyalahgunaan wewenang. Kemajuan teknologi ini diselaraskan dengan sebuah sistem pemerintahan yang disebut dengan *good governance*. *Good governance* diharapkan mampu membuat seluruh proses maupun kegiatan pemerintahan dilaksanakan secara elektronik dan tersistemasi sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan. (Hariyati et al., 2022).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi, khususnya dalam proses permohonan paspor, penerapan *good governance* diharapkan dapat meminimalisir kendala-kendala birokratis yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, seperti lamanya waktu pelayanan, ketidakjelasan prosedur, serta kurangnya transparansi. Di era modern ini, transparansi pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Ketika informasi yang berkaitan dengan prosedur, kebijakan, dan proses pengambilan keputusan tersedia secara jelas dan terbuka, masyarakat dapat memahami cara kerja pemerintah serta memantau kinerja pelayanan publik. Membangun kepercayaan publik tidaklah mudah dan cepat, maka dari itu seiring dengan tuntutan dan harapan warga negara, perlu adanya reformasi birokrasi yang diawali dengan keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. (Holle, 2011)

Hal ini sejalan dengan konsep *good governance* yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan proses pelayanan yang lebih transparan dan *real-time* dan mengurangi praktik-praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) karena mengurangi kontak langsung antara penyedia layanan dan pihak yang terlibat yang dapat dimanfaatkan untuk memperoleh keuntungan dari pelayanan yang diberikan. (Heriyanto, 2022)

Penerapan sistem yang lebih transparan, yang dapat dilacak dan diakses oleh pemohon secara langsung, menjadi solusi untuk mengurangi persepsi negatif dan memperbaiki kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sistem ini memungkinkan pemohon untuk memonitor setiap tahapan, mulai dari pengajuan dokumen, evaluasi, hingga keputusan akhir, sehingga tidak hanya mengurangi ketidakpastian tetapi juga menambah rasa percaya pemohon terhadap proses yang sedang berlangsung. Hal ini belum sejalan dengan proses pengajuan permohonan paspor saat ini dimana permasalahan terkait diterima atau ditolaknya proses permohonan paspor hanya diketahui oleh petugas imigrasi sehingga menghambat prinsip *good governance*.

Dengan sistem yang lebih transparan, masyarakat dapat mengakses informasi dan memantau perkembangan permohonan paspor mereka secara mandiri, menciptakan kepercayaan dan kepastian dalam layanan. Penerapan sistem berbasis digital yang memperlihatkan status permohonan secara *real-time*, dapat membantu menciptakan proses yang lebih efisien dan akuntabel. Sistem ini sejalan dengan *good governance*, yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan publik. Keterbukaan layanan paspor ini akan mencerminkan bahwa pemerintah tidak hanya mengutamakan efisiensi tetapi juga membangun interaksi yang lebih transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk meneliti transparansi dalam proses permohonan paspor pada M-Paspor, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menyajikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan imigrasi dalam meningkatkan transparansi layanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, berdasarkan objek dan hasil yang ingin diperoleh. Ini melibatkan proses pemecahan masalah yang menyelidiki topik penelitian dengan memberikan deskripsi yang jelas dan rinci.

Menurut Cresswell (2016), penelitian kualitatif sendiri merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna dan dianggap berasal dari suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan oleh individu atau kelompok organisasi yang dalam proses penelitiannya melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang prosedural dan data biasanya dikumpulkan dari lingkungan partisipan. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, situasi sosial dan fenomena yang diteliti (Waruwu, 2023).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena penulis berusaha mendeskripsikan suatu keadaan dan fenomena serta mendeskripsikan secara verbal sesuai dengan fakta yang diketahui untuk memahami gejala yang muncul selama penelitian. Kantor Imigrasi menjadi lokasi pengambilan data penelitian ini karena informasi yang dibutuhkan dianggap cukup representatif dan proporsional untuk mendukung penelitian.

PEMBAHASAN

2.1. Transparansi Layanan Proses Permohonan Paspor dalam M-Paspor

Transparansi sebagai salah satu pilar utama *good governance* telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik menjadi landasan penting dalam menjalankan tata kelola yang baik dan efektif dalam pelayanan publik khususnya di ruang lingkup prinsip transparansi. Akses terhadap informasi publik adalah hak dasar setiap warga negara yang harus dihormati dan dipenuhi oleh lembaga pemerintah termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Unit Pelaksana Teknis di Kantor Imigrasi. Dalam upaya mewujudkan transparansi dalam pelayanan, Kantor Imigrasi harus memastikan bahwa informasi terkait prosedur, persyaratan, dan regulasi terkait layanan imigrasi tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat (Mappakalu, 2013).

Direktorat Jenderal Imigrasi telah mewujudkan salah satu prinsip *good governance* dalam menyediakan layanan permohonan paspor melalui sebuah aplikasi yaitu M-Paspor. M-paspor diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan paspor baru atau penggantian paspor secara online. Melalui aplikasi ini, pemohon paspor dapat mengunggah berkas persyaratan ke dalam aplikasi, mendapatkan billing untuk melakukan pembayaran paspor, dan melakukan *reschedule* permohonan. Oleh karena itu, pelayanan paspor menjadi lebih singkat karena pemohon cukup datang untuk pengambilan foto dan sidik jari serta wawancara. Adanya aplikasi M-Paspor ini membantu Direktorat Jenderal Imigrasi mewujudkan transparansi dan membantu masyarakat dalam memahami proses-proses yang harus mereka lalui, mengurangi

ketidakpastian dan meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pemohon (Pahlevi et al., 2025).

Pelaksanaan transparansi dalam pelayanan tidak hanya sebatas memenuhi kewajiban hukum, tetapi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka memiliki akses yang mudah terhadap informasi dan bahwa pemahaman mereka dihargai, rasa percaya dan kepuasan terhadap pelayanan meningkat. Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menyebabkan ketidakpastian, ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam mengukur tingkat transparansi suatu penyelenggaraan pemerintah (Dwiyanto, 2006) mengungkapkan tiga indikator yaitu Pertama, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayannya publik yang di dalamnya terdapat waktu, biaya, dan prosedur yang ditempuh. Kedua, peraturan dan prosedur dalam proses pelayanan mudah dipahami masyarakat atau pengguna layannya publik. Ketiga, mudah memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik dan informasi dapat diakses secara bebas dan tersedia (*freely and readily*).

Meskipun M-Paspor merupakan sebuah inovasi yang menjadi terobosan positif dalam mencapai efisiensi dan transparansi layanan, masih terdapat sejumlah masalah dalam penerapannya di lapangan yang menunjukkan perlunya peningkatan dan penyempurnaan sistem. Ketidakstabilan aplikasi seperti kesulitan mengakses sistem, pengunggahan dokumen yang tidak berhasil atau pemberitahuan yang tidak sinkron dengan proses yang berjalan di lapangan merupakan salah satu masalah utama yang sering dikeluhkan masyarakat. Selain menghambat proses permohonan paspor, masalah teknis ini sering kali membuat pemohon merasa bingung dan tidak yakin. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih membutuhkan peningkatan pada sisi infrastruktur dan kapasitas sistem agar dapat berjalan optimal dan melayani masyarakat secara luas (Denny et al., 2024).

2.2. Tantangan yang Dihadapi dalam Mewujudkan Transparansi Layanan Proses Permohonan Paspor

Meskipun Direktorat Jenderal Imigrasi telah berusaha untuk menerapkan transparansi dalam pelayannya, masih terdapat tantangan yang menghambat dalam perwujudan prinsip *good governance*. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi dalam mewujudkan transparansi layanan proses permohonan paspor yaitu tidak terlepas dari terbatasnya pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia terkait pemahaman terhadap teknologi sehingga dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem sulit dilakukan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas SDM dalam implementasi M-Paspor dalam mengatasi resistensi terhadap budaya kerja dalam birokrasi yang menjadi hambatan dalam implementasi M-Paspor.

Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi kendala tersendiri dalam mewujudkan transparansi layanan. Tidak semua masyarakat dapat menggunakan M-Paspor meskipun program ini sudah di rancang sedemikian rupa. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa prosedural permohonan paspor kompleks, sehingga hal tersebut juga menjadi masalah yang signifikan. Meskipun ada upaya digitalisasi, beberapa pemohon terutama yang kurang paham teknologi, masih menganggap langkah-langkah yang ada dalam M-Paspor rumit. Hal ini menunjukkan bahwa, selain memperkuat teknologi,

penyederhanaan alur pelayanan dan peningkatan komunikasi publik juga menjadi aspek yang mendesak untuk diperhatikan.

Meskipun petugas imigrasi sudah memaksimalkan penyediaan informasi dan langkah-langkah pengoperasian M-Paspor melalui situs web, media sosial atau melakukan sosialisasi secara langsung, tidak akan mendukung penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut. Berangkat dari masalah tersebut, ditakutkan sebagian masyarakat memilih menggunakan jasa calo atau pihak ketiga yang justru merusak semangat perwujudan transparansi (Saffa et al., 2025). Maka dari itu, perlu partisipasi dari masyarakat dalam perwujudan transparansi layanan paspor, karena tidak mungkin aplikasi ini dapat disempurnakan tanpa masukan dari masyarakat dan keterlibatan langsung dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Tantangan lainnya disebabkan oleh infrastruktur teknologi yang tidak memadai dan tidak merata di Indonesia. Lambatnya proses layanan permohonan paspor sering kali disebabkan oleh gangguan jaringan atau kurangnya infrastruktur pendukung di Kantor Imigrasi yang berada di daerah terpencil (Sukmawati, Rijal. Iriawan, 2020). Namun, M-Paspor masih perlu ditingkatkan agar lebih andal, terintegrasi, dan responsif terhadap pengguna.

Secara umum, tantangan dalam mewujudkan transparansi tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga mencakup dimensi sumber daya manusia dan infrastruktur. Jika hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi secara sistematis, maka tidak hanya transparansi yang dapat ditingkatkan, tetapi juga kepercayaan publik terhadap layanan keimigrasian secara keseluruhan akan mengalami peningkatan yang signifikan.

2.3. Rekomendasi bagi Peningkatan Transparansi Layanan Permohonan Paspor bagi Direktorat Jenderal Imigrasi

Dalam menyempurnakan layanan proses permohonan paspor, penulis memberikan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Imigrasi yang dapat diaplikasikan di Kantor Imigrasi dalam peningkatan transparansi yaitu melalui optimalisasi aplikasi, dimana aplikasi M-Paspor yang sudah ada memang sudah mewujudkan prinsip *good governance* namun ada beberapa fitur yang dapat ditingkatkan agar pelayanan lebih informatif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik. Salah satu hal yang krusial yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas fitur layanan dalam aplikasi tersebut.

Saat ini, aplikasi M-Paspor hanya bisa digunakan untuk mengunggah dokumen persyaratan, menjadwalkan wawancara dan melakukan pembayaran. Namun, pengguna tidak dapat melacak status proses permohonan paspor mereka secara langsung karena keterbatasan fitur. Akibatnya, pemohon yang melakukan permohonan paspor terpaksa bergantung pada komunikasi lisan dari petugas karena tidak adanya notifikasi otomatis atau pelacakan yang akurat terkait proses permohonan paspor mereka. Minimnya transparansi dalam tahapan proses ini dapat menciptakan ketidakpastian dan berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan imigrasi.

Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi perlu mengembangkan fitur pelacakan progres (*tracking system*) dalam aplikasi M-Paspor, yang memungkinkan pemohon memonitor setiap tahapan layanan, mulai dari verifikasi dokumen, proses wawancara, pencetakan paspor, hingga pemberitahuan kapan paspor siap diambil. Fitur semacam ini telah banyak diadopsi dalam aplikasi

komersial seperti Shopee dan Tokopedia yang memungkinkan pengguna melacak pergerakan barang secara transparan dan mendapat notifikasi secara berkala. Dengan menerapkan sistem pelacakan yang sebanding di M-Paspor, masyarakat akan memperoleh manfaat dari peningkatan transparansi, ketepatan waktu dan kejelasan prosedur.

Lebih lanjut, aplikasi ini juga sebaiknya dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis yang mengingatkan pengguna tentang tahapan yang harus dilakukan atau dokumen yang masih kurang. Selain membuat M-Paspor lebih praktis, fitur ini dapat mengurangi beban petugas dalam memberikan informasi yang berulang secara manual. Dengan penguatan fungsi pelacakan dan pemberitahuan dalam M-Paspor, Direktorat Jenderal Imigrasi tidak hanya mampu meningkatkan transparansi layanan, tetapi juga mendorong kepercayaan publik dan efisiensi birokrasi dalam jangka panjang. Inovasi semacam ini sejalan dengan upaya reformasi birokrasi digital yang tengah dikembangkan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. KESIMPULAN

Transparansi sebagai prinsip utama *good governance* telah diwujudkan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui aplikasi M-Paspor yang mempermudah proses permohonan paspor secara online. Aplikasi ini mendukung keterbukaan informasi dan meningkatkan kepercayaan publik. Namun, sejumlah kendala teknis seperti gangguan sistem dan kurangnya sinkronisasi informasi masih menjadi tantangan yang perlu dibenahi agar M-Paspor dapat berfungsi lebih optimal sebagai alat transparansi layanan publik.

Meskipun Direktorat Jenderal Imigrasi telah berupaya menerapkan transparansi melalui M-Paspor, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital masyarakat, dan infrastruktur yang belum merata. Untuk mewujudkan transparansi secara optimal, dibutuhkan peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan layanan, serta partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan aplikasi.

Sebagai upaya menyempurnakan transparansi layanan, Direktorat Jenderal Imigrasi perlu mengoptimalkan aplikasi M-Paspor dengan menambahkan fitur pelacakan proses permohonan dan notifikasi otomatis. Fitur ini akan membantu pemohon memantau tahapan layanan secara real-time, mengurangi ketergantungan pada informasi manual, serta meningkatkan kejelasan, efisiensi, dan kepercayaan publik terhadap layanan keimigrasian.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Denny, P., Mahendra, A., Adi, K., & Dkk. (2024). *Optimalisasi Layanan M-Paspor dari Sudut Pandang Responsiveness Dan Reliability di Kantor Imigrasi Denpasar*.

- Jurnal Administrasi Negara*. 4039, 229–239.
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., & Dkk. (2022). Implementasi Good governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Pulomerak). In *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik* Core.Ac.Uk. <https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/551576410.Pdf>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan Good governance Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/Mjpa.V4i2.4128>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/Sasi.V17i3.362>
- Mappakalu, M. (2013). Urgensi Transparansi Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Ilimiha Administrasita'*. 7(3), 213–221.
- Pahlevi, R., Silitonga, M. S., & Dkk. (2025). Strategi Optimalisasi Penerapan Good governance Dalam Kebijakan M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. *Journal Of Public Policy and Applied Administration*. 7(1), 1–26.
- Saffa, K. A., Arastha, A., & Fatih, M. (2025). *Transformasi Birokrasi Digital melalui Inovasi Kebijakan: Studi Kualitatif atas Implementasi Aplikasi M-Paspor di Indonesia*. 2.
- Sukmawati, Rijal. Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.21787/Mp.4.1.2020.37-46>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*.