

EFEKTIVITAS APLIKASI M-PASPOR DALAM ASPEK PELAYANAN PUBLIK DAN E-GOVERNMENT

(Effectiveness of M-Paspor Applications in Aspects of Public Service and E-government)

P-ISSN 2622-4828 E-ISSN 2774-9592

<https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/380>

DOI: 10.52617/jikk.v6i1.380

Reza Akbar Pratama
rezapratamaakbar@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Dana Alya Utami
Danaalyautami@gmail.com
Politeknik Imigrasi

ABSTRACT

Utilization of technology in public services promises effectiveness and efficiency to help all human work lines because it can accelerate the work process done. The embodiment of e-government can be manifested as a form of utilizing technology in the public service sector. The M-Passport app is one of the implementations of e-government in the immigration field. The implementation of M-passport apps will be reviewed effectively whether they can realize effectiveness in public-e-government services. This can be seen from the implementation of passport applications which are getting easier and faster with the help of technology and systems that exist in the M-Paspor Application. This also supports the implementation of e-government-based public services and helps oversee social distancing policies during the Covid-19 pandemic in Indonesia so that we can continue to provide optimal immigration services.

Keyword: *Immigration, Public Service, E-government, M-Paspor Apps*

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik menjanjikan efektifitas dan efisiensi untuk membantu segala lini pekerjaan manusia sebab dapat mempercepat proses pekerjaan yang dilaksanakan. Perwujudan E-Government dapat dimanifestasikan sebagai wujud dari pemanfaatan teknologi pada sektor pelayanan publik. Aplikasi M-Paspor merupakan salah satu wujud pelaksanaan e-government pada bidang keimigrasian. Penyelenggaraan Aplikasi M-Paspor akan ditinjau secara efektif apakah dapat mewujudkan efektifitas dalam pelayanan publik berbasis e-government. Hal ini dapat ditinjau dari pelaksanaan permohonan paspor yang



semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan sistem yang ada pada Aplikasi M-Paspor. Hal ini juga mendukung pelaksanaan pelayanan public berbasis *e-government* dan membantu mengawal kebijakan *social distancing* pada masa pandemi covid-19 di Indonesia agar dapat tetap memberikan pelayanan keimigrasian yang optimal.

Kata Kunci: Keimigrasian, Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi M-Paspor
PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang sedemikian pesat dari masa ke masa. Teknologi informasi ialah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*), sistem, dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna (Warsita, 2016). Pemanfaatan Teknologi semakin menjanjikan efektifitas dan efisiensi untuk membantu segala lini pekerjaan manusia. Hal ini disebabkan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempercepat langkah dan waktu dalam rangka penyebaran informasi, spektrum yang menyeluruh, serta transparansi yang tinggi (Gafar, 2013).

Manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan teknologi ini membuat banyak lini-lini pekerjaan manusia yang dulunya dikerjakan secara manual kemudian perlahan-lahan berpindah menjadi *by system*. Hal ini disebabkan oleh ekskalasi teknologi yang dapat menghasilkan efisiensi dengan cakupan area yang luas dengan efektifitas yang tinggi. Maka teknologi informasi dan komunikasi juga telah diaplikasikan secara komprehensif pada proses sistem pemerintahan di beberapa negara, termasuk di Indonesia, sehingga pada praktiknya menjadi suatu pilihan untuk dapat menyokong pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) (Gafar, 2013).

Good governance didefinisikan sebagai kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan

rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara (Sardjito, 2007). Perkembangan *Good Governance* menjadi patron dalam penyelenggaraan pemerintahan kemudian menjadi program bagi pemerintah untuk mewujudkan dalam berbagai kegiatan dan tugas-tugas pemerintah, yang harus sejalan dengan prinsip-prinsip *Good Governance* (Wijaya, Pudjiarti, & Winarni, 2018).

Seiring dengan hal tersebut, pada ekskalasi pemerintahan mulai diimplementasikan dengan sebutan *e-Government* dalam rangka perwujudan penggunaan teknologi informasi dan Komunikasi dan penerapan *good governance* dalam pelaksanaannya. Bukti implemementasi tersebut dalam pemerintahan kemudian diakomodir dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* (Gafar, 2013). Kemudian pada Pasal 4 Huruf (c) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan juga bahwa Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa pada peraturan-peraturan tersebut pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi terkait pada hakikatnya menggunakan teknologi informasi sebagai daya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Nur & Haedar, 2021).

Pelayanan publik pada hakikatnya juga merupakan salah satu fungsi pada keimigrasian. Hal ini diamanatkan pada pasal 1 angka 3 yakni sebagai bagian dari

urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada keimigrasian diantaranya adalah Pelayanan Paspor, Visa dan Izin Tinggal Keimigrasian, Pemeriksaan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi, dan lain sebagainya. Aspek Pelayanan publik yang berupa pelayanan keimigrasian merupakan upaya negara untuk dapat memenuhi hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh keimigrasian secara institusi kepada warga negara. Secara lateral, orang yang mendapatkan pelayanan keimigrasian bukan hanya kepada Warga Negara Indonesia, tetapi juga Warga Negara Asing baik yang transit, berkunjung, ataupun menetap di wilayah Indonesia. Sebagai bentuk komitmen akan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, maka Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menerbitkan Permenkumham RI No. 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia yang menyatakan Pelayanan Publik Berbasis HAM didasarkan pada:

- a. Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas;
- b. Ketersediaan petugas;
- c. Kepatuhan pejabat, pegawai, dan pelaksana terhadap Standar Pelayanan masing-masing bidang pelayanan;

Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi mulai awal maret 2020 berdampak pula dengan aspek pelayanan keimigrasian. Pada masa pandemi Covid-19, pelayanan keimigrasian terhadap WNI juga tidak terlepas dari kebijakan-kebijakan yang berubah secara marjinal yang baru ditetapkan dimasa pandemi Covid-19 di Indonesia. Pelayanan keimigrasian bagi

Warga Negara Indonesia kemudian diatur dalam Surat Edaran Nomor: IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 (Tarigan, Al Wajidi, & Karina, 2021). Melalui peraturan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi mengatur tentang pembatasan pelayanan keimigrasian dalam rangka penurunan angka penyebaran Covid-19 di lingkungan Kantor Imigrasi dan memutus mata rantai penyebarannya. Pembatasan pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia dilaksanakan secara holistik dan komprehensif dengan langkah pengurangan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi diseluruh Indonesia disebabkan kerentanan dalam penyebaran virus Covid-19.

Dalam rangka efektivitas pada pelayanan serta langkah antisipatif penyebaran Covid-19 dengan cepat, maka pemerintah meluncurkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat untuk membantu proses permohonan paspor. Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi terbaru, yaitu Aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran untuk permohonan paspor baru dan pendaftaran terkait permohonan penggantian paspor (Siagian, 2022). Sebelum adanya M-Paspor tersebut, proses pelayanan paspor lama dirasakan masih cukup rumit dan membutuhkan waktu lama yaitu dengan pelayanan paspor APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online). Hal ini disebabkan ada APAPO dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara *online* yang masih mengalami kendala seperti saat penerapan *online* penggunaan aplikasi antara lain terjadi kesulitan dan keterlambatan dalam proses verifikasi email, permasalahan

terkait Nomor Induk Kependudukan yang tidak sesuai dengan data yang ada pada Dukcapil, jadwal perbaruan kuota yang tidak sesuai, serta ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh. Pada Aplikasi APAPO walaupun sudah menerapkan digitalisasi antrean pemohon, tetapi masih banyak proses permohonan yang harus dilakukan secara manual sehingga efektivitas belum dirasakan secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang akan menjelaskan hasil penelitian secara sistematis dan utuh sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam rangka untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Maksud dari penelitian ini adalah untuk memahami hubungan antara aplikasi M-Paspor pada Imigrasi dengan praktik e-Government yang diterapkan oleh pemerintah untuk mendukung penerapan *good governance*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, dapat berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan kajian primer yang difokuskan pada studi kepustakaan seperti kajian ilmiah, jurnal ilmiah, makalah, buku yang berkaitan dengan objek penelitian. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan pendekatan reflektif pada aplikasi M-Paspor dan keterkaitannya dengan menunjang pelaksanaan *good governance*.

RUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimana korelasi keterkaitan antara pelayanan publik dan e-government pada pelayanan keimigrasian?
- b. Apa saja kelebihan dan kekurangan Aplikasi M-Paspor dalam rangka pelayanan keimigrasian?
- c. Bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian di masa pandemic covid-19?

PEMBAHASAN

Aspek Pelayanan Publik dan *E-Government*

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk menyediakan kebutuhan masyarakat atas pemberian pelayanan administratif, barang dan/atau jasa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik juga dapat dijelaskan sebagai upaya oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik terhadap warga negara selaku penerima pelayanan publik. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan serta asas dan prinsip pelayanan yang baik.

Dari perspektif *E-Government*, “*e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, Internet dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (The World Bank Group, 2001). Zweers and

Planque memberikan definisi: “*E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan” (Indrajit, Zainudin, & Rudianto, 2005).

Secara sederhana, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk menyediakan kebutuhan masyarakat melalui program yang dilakukan oleh pemerintah selaku penyedia layanan dan *E-Government* adalah pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi mulai dari sistem hingga perangkatnya. Dengan adanya kebijakan *E-Government* diharapkan dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan dimana dan kapan saja. Khususnya dalam dunia keimigrasian yang pengguna layanannya bukan hanya masyarakat Indonesia namun juga masyarakat manca negara. Penerapan kebijakan *E-Government* secara maksimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Namun juga bisa menurunkan mutu pelayanan publik jika dalam pelaksanaannya timbul banyak kendala baik kendala internal ataupun eksternal.

Beberapa tahun kemarin dunia menghadapi situasi pandemi yang mengharuskan kita untuk menghindari kontak fisik dan pertemuan langsung. Kebijakan *E-Government* sangat membantu proses pelayanan saat itu. Namun penerapan kebijakan *E-Government* untuk meningkatkan mutu pelayanan publik juga dapat mendapatkan hasil yang sebaliknya. Hal ini terjadi ketika sistem yang digunakan sedang dalam *maintenance* atau sedang mengalami

gangguan sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna pelayanan publik. penerapan kebijakan *E-Government* untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sangat bergantung pada kendala yang timbul. Semakin sedikit kendala yang terjadi maka semakin banyak peningkatan mutu pelayanan publik yang diberikan dan begitu pun sebaliknya. Semakin banyak kendala yang terjadi maka semakin sedikit peningkatan mutu pelayanan publik yang diberikan. Bahkan dalam beberapa situasi, banyaknya kendala yang timbul dapat menurunkan mutu pelayanan publik yang diberikan.

Dalam lingkup imigrasi sendiri, kita dapat menyaksikan pengaplikasian nyata. Imigrasi menggunakan berbagai perangkat serta sistem untuk mendukung jalannya pelayanan kepada masyarakat. Di Kantor Imigrasi, pelayanan permohonan paspor oleh masyarakat sudah menggunakan sebuah aplikasi yang dikenal dengan *M-Paspor*. Aplikasi ini gunanya untuk mengatur jadwal antrian masyarakat dan meminimalisir kesalahan *input* data karena hal itu dilakukan oleh pemohon yang bersangkutan. Melalui aplikasi ini, tidak ada lagi pemohon yang hanya datang dan menunggu hingga jam operasional kantor berakhir namun tidak mendapatkan pelayanan. Karena pemohon yang datang ke kantor adalah pemohon yang telah memiliki jadwal sebagaimana yang tertera dalam aplikasi *M-Paspor*.

Aplikasi M-Paspor

M-Paspor adalah aplikasi pengganti dari Aplikasi Antrian Paspor Online (APAO) yang diluncurkan pada awal Januari 2021. Aplikasi *M-Paspor* digunakan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru dan penggantian

paspor secara online. Hal ini merujuk pada pelayanan keimigrasian saat pandemic covid-19 yang dibatasi oleh *social distancing* yang kemudian melahirkan inovasi permohonan paspor yang dilakukan secara *online*.

Berikut tahapan-tahapan penggunaan aplikasi M-Paspor:

1. Unduh Aplikasi M-Paspor, kemudian instal di Smartphone Atau Tablet Android/iOS
2. Mendaftarkan akun pengguna
3. Ajukan Permohonan Paspor
4. Pilih Lokasi Kantor Imigrasi dan Jadwal kedatangan
5. Tahap Pembayaran
6. Perubahan Jadwal (Opsional)
7. Wawancara di Kantor Imigrasi

Penggunaan aplikasi M-Paspor ini merupakan inovasi dari pergantian aplikasi APAPO yang sebelumnya guna meningkatkan efisiensi, akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan paspor. Berikut merupakan perbedaan antara aplikasi APAPO dan M-Paspor:

1. APAPO hanya memberikan urutan antrian dan waktu kedatangan kepada pemohon paspor. Aplikasi M-Paspor memberikan waktu kedatangan bagi pemohon dan pemohon dapat mengganti hari kedatangan (*re-schedule*) melalui aplikasi M-Paspor.
2. Aplikasi M-Paspor memberikan fasilitas untuk dapat unggah berkas secara *online* kepada pemohon paspor.

Berikut merupakan beberapa fitur unggulan dari aplikasi M-Paspor:

1. Dapat melakukan permohonan paspor dimana saja tanpa harus datang terlebih dahulu ke Kantor Imigrasi;
2. Melakukan pembayaran PNPB diawal melalui bank ataupun kantor pos secara online;
3. Melakukan scan berkas untuk permohonan paspor dapat dilakukan melalui aplikasi;
4. Dapat melihat Status Permohonan Paspor;
5. Dapat melakukan validasi NIK melalui aplikasi Dukcapil;
6. Dapat memilih tanggal kedatangan sendiri dan dapat melakukan *reschedule* jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi tujuan;
7. Terintegrasi dalam SIMKIM Dokumen Perjalanan RI.

Dalam pemberlakuan M-Paspor, tidak mewajibkan pemohon untuk tidak pergi ke Kantor Imigrasi dalam proses pembuatan paspor tersebut sebab yang dibutuhkan adanya proses secara langsung yang dilakukan di kantor dalam proses pembuatan paspor diantaranya ialah proses perekaman wajah, pengambilan sampel biometrik dan proses wawancara singkat yang dilakukan oleh petugas yang berwenang guna menekan angka kejahatan nasional maupun transnasional yang akan dilakukan oleh pemohon paspor tersebut serta untuk melakukan validasi data pemohon (Meldira, 2022).

Namun begitu, ada beberapa kekurangan dan kendala pada

penyelenggaraan Aplikasi M-Paspor. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Dhandy, selaku JFT Analis Keimigrasian yang bertugas pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjungbalai-Asahan. Berikut adalah beberapa kekurangan Aplikasi M-Paspor:

1. Tidak semua calon pemohon paspor memahami penggunaan aplikasi M-Paspor, terutama pada daerah kecil/pelosok;
2. Seringkali terjadi gangguan kesisteman saat pemohon paspor mendaftarkan diri melalui aplikasi;
3. Pada kota tertentu, kuota cepat habis, harus menunggu seminggu atau sebulan ketika kuota dibuka kembali;
4. Harus dilakukan pengecekan berkas kembali sebab sering terjadi salah unggah berkas oleh pemohon paspor;
5. Ketika pemohon tidak datang pada hari yang sudah ditentukan, uang yang sudah dibayarkan untuk permohonan paspornya hangus dan harus mendaftar dan membayar kembali;
6. Pemohon yang tidak mengetahui paspornya rusak dan hilang ketika mendaftar melalui Aplikasi M-Paspor, uang yang sudah dibayarkan untuk permohonan paspornya hangus dan harus melaksanakan pemeriksaan terlebih dahulu di Seksi Inteldakim;

Meskipun masih terdapat banyak kekurangan, Aplikasi M-Paspor berperan penting untuk mengawal kebijakan *social distancing* pada pelayanan keimigrasian pada masa pandemic covid-19 dengan

menghadirkan fitur pelayanan secara *online*. Kekurangan dan kelemahan yang ada pada Aplikasi M-Paspor dapat diminimalisir dengan beberapa langkah dan cara sebagai berikut:

1. Melakukan Sosialisasi secara komprehensif kepada masyarakat dan pemangku kebijakan terkait agar dapat dipahami secara holistik oleh masyarakat calon pemohon paspor;
2. Meningkatkan kemampuan sistem aplikasi dan server pada Direktorat Jenderal Imigrasi;
3. Melakukan perbaikan secara sistem apabila terjadi kelalaian dari pemohon paspor tersebut yang berkaitan dengan uang permohonan;

Korelasi M-Paspor dan Efektivitas

Efektivitas adalah suatu keadaan tercapainya tujuan yang telah ditargetkan dengan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rancangan dan metode yang telah disepakati secara bersama. Efektivitas adalah tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator dari sebuah efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi (Mardiasmo, 2016).

Mengukur efektivitas bukan merupakan suatu hal yang sangat sederhana,

karena efektivitas dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang dan tergantung kepada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur melalui perbandingan antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang telah terwujud. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat dapat menyebabkan tujuan atau sasaran tidak tercapai sesuai dengan yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Ukuran efektivitas dapat dilihat dari 5 faktor berikut antara lain, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan serta perubahan nyata (Sutrisno, 2019). Di bawah ini merupakan penjelasan analisis efektivitas M-Paspor dengan ukuran efektivitas yang telah disebutkan diatas:

1. Pemahaman Program

Pemohon sudah banyak yang memahami penggunaan Aplikasi M-Paspor, namun masih terdapat beberapa Pemohon yang secara gamblang belum memahami penggunaan teknologi yang ada pada Aplikasi M-Paspor

2. Tepat Sasaran

Penggunaan Aplikasi M-Paspor bagi Pemohon Paspor sudah sesuai dengan apa yang diharapkan berdasarkan perkembangan teknologi yang berlangsung saat ini.

3. Tepat Waktu

Aplikasi M-Paspor yang dijalankan dengan sistem *online* dapat memberikan kepastian waktu pelayanan bagi Pemohon paspor.

4. Tercapainya Tujuan

Tujuan diluncurkannya Aplikasi M-Paspor adalah untuk memudahkan dalam aspek pelayanan keimigrasian pada masa Pandemi Covid-19 dan mengurangi interaksi antara Petugas dan Pemohon.

5. Perubahan Nyata

Peluncuran Aplikasi M-Paspor membawa dampak perubahan yang signifikan sebab proses input data dan unggah berkas bisa dilakukan dimana saja dengan langsung menggunakan Aplikasi M-Paspor.

Sebagaimana yang telah disebutkan, berikut merupakan beberapa efektifitas yang didapatkan dalam menggunakan M-Paspor pada pelayanan keimigrasian:

1. Pelayanan yang diberikan atas penggunaan aplikasi tersebut cepat dan mudah dalam proses pengajuan paspor, ditunjang pula dari faktor jika masyarakat memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi dengan baik.
2. Membantu dan meringkas waktu bagi para petugas imigrasi dalam pengecekan berkas pengajuan awal.
3. Mengurangi adanya suap atau jasa oknum yang terjadi pada kasus pembuatan paspor baru maupun pergantian paspor lama, seperti masyarakat yang sudah berumur dan masyarakat yang kurang paham atas prosedur pembuatan paspor mereka merasa terlalu rumit untuk dipahami.
4. Fitur yang diberikan aplikasi M-Paspor sangat mendukung

adanya kenyamanan dan keamanan bagi pemohon.

5. Mengurangi adanya kerumunan dan penumpukan pemohon di Kantor Imigrasi
6. Mempermudah akses perputaran dan percetakan paspor serta mengurangi adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh orang-orang tidak bertanggungjawab.

Kesimpulan

Penyelenggaraan Aplikasi M-Paspor dalam kaitannya dengan Pelayanan Publik dan E-Government sudah mendekati ukuran efektivitas bagi pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. Hal ini dapat ditinjau dari pelaksanaan permohonan paspor yang semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan sistem yang ada pada Aplikasi M-Paspor. Hal ini juga mendukung pelaksanaan pelayanan public berbasis *e-government* dan membantu mengawal kebijakan *social distancing* pada masa pandemi covid-19 di Indonesia agar dapat tetap memberikan pelayanan keimigrasian yang optimal.

Namun demikian, diperlukan perbaikan secara holistik terhadap Aplikasi M-Paspor terkait dengan pemohon yang paspornya hilang, rusak, ataupun yang tidak datang pada waktu yang telah dijadwalkan agar kode billing yang telah dibayarkan tidak hangus. Hal ini perlu ditinjau lebih lanjut oleh pihak Ditjen Imigrasi untuk peningkatan pelayanan yang lebih optimal lagi melalui Aplikasi M-Paspor.

Referensi

- Gafar, T. F. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-government) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ALBOACEN* 1.2.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.
- Meldira, D. (2022). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTA TASIKMALAYA. *Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi*.
- Nur, E., & Haedar, D. D. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Online Dalam Mendukung Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Pare-Pare. *Jurnal Komunikasi Korporasi dan Media (JASIMA)* 2.1, 87-113.
- Siagian, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan.
- Sutrisno. (2019). *Budaya organisasi*. Prenada Media.
- Tarigan, B. Y., Al Wajidi, F., & Karina. (2021). IMMIGRATION FUNCTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN INDONESIA. *Journal of Law and Border Protection*, 3(1), (2021). TOWARDS A NEW NORMAL ERA: IMPLEMENTATION OF , 23-38.
- Warsita, B. (2016). EVALUASI BAHAN BELAJAR DIKLAT ONLINE CALON PEJABAT

FUNGSIONAL PENGEMBANG
TEKNOLOGI PEMBELAJARAN.
Jurnal Teknodik, 59-59.

Wijaya, Pudjiarti, E. S., & Winarni, A. T.
(2018). *BUKU AJAR TATA
KELOLA PEMERINTAHAN YANG
BAIK (GOOD GOVERNANCE)*.
Demak: Penerbit Pustaka
Magister .