

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI M-PASPOR:
STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDA ACEH**
*STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
THROUGH THE M-PASPORT APPLICATION:
STUDY AT BANDA ACEH CLASS I CHECKPOINT IMMIGRATION OFFICE*

<https://10.0.205.137/jikk.v6i2.440>

Submitted: 07-08-2023 Reviewed: 14-08-2023 Published: 02-08-2023

Muhammad Fauzan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh
muhammad.fauzan93@kemenkumham.go.id

Citra Lestari Putri

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh
citra.lestari@kemenkumham.go.id

Abstract: *Quality public services are crucial in meeting community needs. This research aims to analyze and describe strategies for improving the quality of public services at the TPI Banda Aceh Class I Immigration Office through the implementation of the M-Paspor application. The research methods used are surveys, interviews and data analysis. The research results show that the implementation of the M-Paspor application has succeeded in increasing efficiency, accessibility and public satisfaction with immigration services. This research also identifies several challenges in implementing the M-Paspor application and provides recommendations for further improvement.*

Keywords: pelayanan publik, paspor, m-paspor, Imigrasi

Abstrak: *Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh melalui penerapan aplikasi M-Paspor. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, wawancara, dan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor telah berhasil meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan imigrasi. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi aplikasi M-Paspor dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.*

Kata kunci: pelayanan publik, paspor, m-paspor, Imigrasi



1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berkualitas merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi tolak ukur kinerja sebuah lembaga pemerintah, tetapi juga mencerminkan kualitas hidup masyarakat (Akabar & Frinaldi, 2023). Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar, cepat, dan memberikan nilai tambah yang signifikan.

Salah satu lembaga pemerintah yang berperan sentral dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan layanan keimigrasian adalah Kantor Imigrasi. Secara umum kantor imigrasi memiliki fungsi melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, Lalu lintas Keimigrasian, Izin Tinggal dan Status Keimigrasian (Dana, Ronny, & Michael, 2018), Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian. Diantara fungsi tersebut, salah satunya adalah pemberian paspor kepada warga negara. Dalam konteks ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh, yang merupakan salah satu kantor imigrasi kelas atas di Indonesia, memiliki peran penting dalam memfasilitasi perjalanan internasional dan mengelola keimigrasian di wilayahnya.

Namun, seperti banyak lembaga pelayanan publik lainnya, Kantor Imigrasi juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Tantangan utama yang sering dihadapi oleh Kantor Imigrasi mencakup volume permohonan paspor yang tinggi, waktu tunggu yang lama, dan prosedur yang kompleks (Akabar & Frinaldi, 2023). Selain itu, masalah administrasi yang rumit dan potensialnya terjadinya penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab juga menjadi perhatian.

Dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi suatu keharusan. Salah satu inovasi Direktorat Jenderal Imigrasi yang telah diimplementasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh adalah aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam pelayanan imigrasi khususnya paspor. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrian dan permohonan paspor secara online, mengurangi waktu tunggu di kantor imigrasi, serta memudahkan proses administrasi.

Namun, kendati aplikasi M-Paspor telah diimplementasikan, masih diperlukan analisis mendalam untuk mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh. Apakah aplikasi ini telah berhasil

meningkatkan kualitas pelayanan? Bagaimana strategi penerapan dan penggunaan aplikasi ini? Apa tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan aplikasi ini? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi dasar dari penelitian ini, yang bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang dampak dan strategi penerapan aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh.

Dengan memahami latar belakang yang kompleks ini, penelitian ini berupaya untuk memberikan kontribusi positif dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien, serta memberikan pandangan yang lebih jelas tentang peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh dan lembaga serupa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Pentingnya penelitian ini juga dapat dilihat dari pergeseran paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Saat ini, masyarakat memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap pemerintah untuk memberikan layanan yang efisien, transparan, dan berbasis teknologi¹. Di tengah era digital, di mana informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah, masyarakat menginginkan kemudahan yang sama ketika berurusan dengan instansi pemerintah, termasuk Kantor Imigrasi.

Selain itu, penelitian ini juga relevan dalam konteks pembangunan nasional. Indonesia, sebagai negara dengan populasi yang besar dan pertumbuhan ekonomi yang cepat, semakin menarik perhatian dunia internasional. Oleh karena itu, peran Kantor Imigrasi dalam memfasilitasi perjalanan internasional, baik untuk keperluan wisata, bisnis, atau studi, menjadi krusial. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh dapat berdampak positif pada citra negara dan daya tariknya sebagai tujuan investasi dan pariwisata.

Penggunaan aplikasi M-Paspor juga mencerminkan arah kebijakan pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk mendorong inovasi teknologi di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memiliki implikasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh, tetapi juga dapat memberikan pandangan yang berguna bagi pemangku kebijakan pemerintah dalam upaya transformasi digital di sektor pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan konteks latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Dalam era yang terus berubah dan berkembang pesat ini, penelitian tentang

¹ Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.

strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana teknologi dapat digunakan untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan efisien. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik di seluruh negeri dan dapat dijadikan dasar untuk perbaikan lebih lanjut dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian khususnya paspor di Indonesia.

1.2. Rumusan Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana strategi penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh?
- b. Apa dampak dari penerapan aplikasi M-Paspor terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi tersebut?
- c. Apa tantangan dan kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis strategi penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh.
- b. Mengevaluasi dampak dari penerapan aplikasi M-Paspor terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi tersebut.
- c. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh.
- d. Merumuskan rekomendasi dan upaya perbaikan dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan meliputi survei, wawancara dengan petugas Kantor Imigrasi dan pengguna layanan, serta menganalisa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik pada objek penelitian. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan pengaruh penggunaan aplikasi M-Paspor terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh.

3. PEMBAHASAN

3.1. Strategi Penerapan Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh

Penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pemohon layanan paspor. Salah satu strategi kunci yang digunakan dalam penerapan ini adalah pengenalan aplikasi secara menyeluruh kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan keimigrasian. Melalui berbagai kampanye sosialisasi dan informasi yang tersedia di media sosial, surat kabar lokal, dan di lokasi kantor imigrasi, masyarakat diberikan pemahaman yang baik tentang keberadaan aplikasi M-Paspor beserta dengan kegunaannya (Septiawan & Supriaddin, 2023).

Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon untuk melakukan pendaftaran secara *online* dan *realtime*, mengisi data pribadi, dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan. Pendaftaran online melalui aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon untuk mengisi data pribadi mereka dari kenyamanan rumah/tempat mereka sendiri, menghindari antrian panjang di kantor Imigrasi. Proses verifikasi data kemudian dilakukan secara elektronik, memastikan bahwa data yang diunggah oleh pemohon diverifikasi dengan cepat dan akurat. Strategi ini membantu mengurangi waktu yang diperlukan untuk proses administratif, yang selama ini menjadi salah satu sumber utama keluhan dari pemohon (Oktavianti & Hutahaeen, 2023).

Berikutnya pemohon dapat memilih jenis layanan paspor beserta dengan lokasi kantor yang ingin dituju. Selain itu, sistem aplikasi ini juga memberikan kepastian kepada pemohon tentang waktu yang tepat untuk datang ke kantor imigrasi, menghindari antrian panjang dan meminimalkan waktu tunggu. Terakhir, aplikasi M-Paspor juga memberikan kepastian biaya permohonan, dimana pemohon dituntut untuk melakukan pembayaran sesuai dengan tarif yang tertera pada aplikasi sesuai dengan jenis layanan paspor yang diajukan (Nurkumalawati & Rofii, 2023). Hal inilah menjadi salah satu poin penting dalam meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik.

3.2. Dampak Positif dari Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh

Dampak positif dari penerapan aplikasi M-Paspor terhadap pemohon layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh sangat signifikan berdasarkan hasil pengamatan. Salah satu dampak yang paling signifikan adalah peningkatan efisiensi dalam proses pendaftaran dan pengambilan paspor. Sebelum adanya aplikasi ini, pemohon sering harus mengantri dalam antrian panjang, yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama. Dengan adanya aplikasi M-Paspor, pemohon dapat melakukan

pendaftaran secara online, mengisi data pribadi, dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, menghindari kehadiran fisik di kantor imigrasi. Proses verifikasi data dilakukan secara elektronik, memastikan bahwa informasi yang diunggah oleh pemohon diverifikasi dengan cepat dan akurat. Hal ini secara signifikan mengurangi waktu yang diperlukan untuk pendaftaran paspor.

Selain itu, aplikasi M-Paspor juga meningkatkan aksesibilitas layanan imigrasi. Pemohon tidak lagi terbatas oleh waktu dan lokasi untuk melakukan pendaftaran atau memantau status permohonan. Mereka dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi, memungkinkan mereka yang tinggal jauh dari kantor imigrasi atau memiliki jadwal yang padat untuk lebih mudah mengakses layanan ini.

Selain peningkatan efisiensi, aksesibilitas yang lebih baik, dan transparansi, aplikasi M-Paspor juga membantu mengurangi risiko praktik penipuan dan pungutan liar selama proses permohonan paspor. Proses yang terdokumentasi secara digital membantu meminimalkan peluang penyalahgunaan data atau pungutan yang tidak sah. Secara keseluruhan, dampak positif ini menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon layanan paspor. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudiantoro & Edwinarta, 2022). Senada dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Helpiastuti & Syaifana (2023) juga menyatakan bahwa pemohon merasa pemerintah telah mendengarkan kebutuhan mereka dan memberikan solusi yang efektif melalui teknologi. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah serta menjadi model bagi inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan.

3.3. Tantangan dan Kendala Yang Dihadapi Dalam Implementasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh

Tantangan dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh adalah hal yang tidak dapat dipungkiri. Salah satu tantangan sebagaimana dinyatakan juga oleh Wulandari & Ismail (2023) adalah yang paling mendominasi serta sering ditemukan dalam proses pengamatan yaitu tingkat literasi digital yang beragam di kalangan masyarakat. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk menjadi *user-friendly*, tidak semua pemohon memiliki tingkat pemahaman teknologi yang sama. Beberapa pemohon mungkin merasa canggung atau tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi, yang dapat menghambat proses pendaftaran mereka. Masyarakat secara umum mengharapkan pihak berwenang harus memberikan penjelasan yang lebih terperinci serta pendampingan kepada pemohon yang membutuhkan agar mereka dapat menggunakan aplikasi dengan lancar.

Lebih lanjut, selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rijal & Prasodjo (2022) yang menyatakan bahwa masalah infrastruktur teknologi adalah tantangan lain yang dihadapi dalam implementasi aplikasi M-Paspor. Meskipun Banda Aceh adalah kota besar, masih ada daerah-daerah di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh yang mungkin mengalami kendala ketersediaan koneksi internet yang stabil, seperti di sebagian wilayah Kabupaten Aceh Besar, Kabupaten Pidie, dan Kabupaten Pidie Jaya. Hal ini tentunya dapat menjadi hambatan bagi pemohon yang ingin menggunakan aplikasi M-Paspor. Pemerintah dan penyedia layanan internet perlu bekerja sama untuk memastikan ketersediaan akses internet yang andal di seluruh wilayah, sehingga pemohon dari daerah terpencil tidak terhalang untuk menggunakan layanan ini.

Perlindungan data pribadi juga menjadi tantangan penting dalam implementasi aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini mengumpulkan dan mengelola informasi sensitif tentang pemohon, seperti dokumen kependudukan serta informasi pribadi lainnya. Untuk meminimalkan risiko pelanggaran data, sebagaimana dinyatakan oleh Sari, Mayasari, & Nayiroh (2024) perlu diterapkan langkah-langkah keamanan data yang kuat. Upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa data pemohon aman dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.

Selain itu, objek penelitian juga menilai bahwa penting bagi pengembang aplikasi untuk terus memantau dan memperbarui aplikasi M-Paspor agar tetap memenuhi kebutuhan pemohon. Perubahan teknologi yang cepat dan perubahan kebijakan pemerintah mungkin memerlukan perubahan dalam fungsionalitas aplikasi atau persyaratan dokumen. Hal ini diaminikan pula dalam penelitian yang dilakukan oleh Utama (2023). Oleh karena itu, upaya perbaikan berkelanjutan harus dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi ini tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pemohon layanan paspor.

3.4. Rekomendasi dan Upaya Perbaikan Dalam Implementasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh

Rekomendasi dan upaya perbaikan dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh memiliki peran penting dalam mengatasi tantangan yang mungkin muncul dan memaksimalkan manfaat dari teknologi ini. Salah satu rekomendasi utama adalah melanjutkan program pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat. Pelatihan tersebut harus bersifat berkelanjutan dan mencakup berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi. Dengan pelatihan yang tepat, pemohon akan lebih percaya diri dalam menggunakan

aplikasi, yang pada gilirannya akan meningkatkan proses adopsi aplikasi. Ini sesuai dengan simpulan penelitian yang dilakukan oleh Rachman & Nurfalah (2023).

Selanjutnya, perlindungan data pribadi harus tetap menjadi prioritas utama. Direktorat Jenderal Imigrasi selaku pengembang aplikasi diharuskan untuk lebih memperkuat kebijakan dan langkah-langkah keamanan data untuk melindungi informasi sensitif pemohon. Penyusunan kebijakan privasi yang jelas dan pematuhan dengan regulasi privasi yang berlaku adalah langkah yang diperlukan.

Faktor berikutnya yang menjadi hasil rekomendasi dari penelitian ini adalah pengembangan layanan. Aplikasi M-Paspor dapat diperluas untuk mencakup berbagai layanan terkait paspor, seperti perpanjangan paspor atau perubahan data pribadi. Dengan menyediakan lebih banyak layanan dalam satu aplikasi, pemohon akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi ini untuk berbagai keperluan mereka. Selanjutnya evaluasi berkala adalah bagian penting dari upaya perbaikan. Kantor Imigrasi harus secara teratur mengevaluasi kinerja aplikasi M-Paspor dan mendengarkan umpan balik dari pengguna. Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa aplikasi tetap relevan dengan perkembangan teknologi. Selain itu, kemitraan dan kolaborasi dengan sektor swasta, universitas, atau organisasi non-pemerintah yang memiliki keahlian dalam teknologi dan literasi digital dapat meningkatkan keberhasilan implementasi aplikasi. Kolaborasi semacam ini dapat membantu dalam pengembangan aplikasi, pelatihan, atau penyediaan solusi teknologi lainnya.

Responsif terhadap umpan balik adalah aspek penting dalam upaya perbaikan. Direktorat Jenderal Imigrasi selaku pengembang aplikasi harus selalu siap merespons umpan balik dari masyarakat dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki aplikasi atau proses pelayanan. Terakhir, pembaruan kebijakan yang berkaitan dengan teknologi dan pelayanan paspor perlu diperbarui secara berkala. Pembaruan ini harus didasarkan pada evaluasi kinerja aplikasi dan perubahan regulasi yang relevan. Senada dengan hal itu pula, Wijaya & Hartati (2023) menyatakan bahwa dengan memperbarui kebijakan, aplikasi ini diharapkan dapat mengakomodasi perubahan dalam teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Rekomendasi dan upaya perbaikan ini adalah langkah-langkah penting dalam memastikan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh berjalan dengan lancar, efisien, dan bermanfaat bagi pemohon layanan paspor. Dengan upaya berkelanjutan, aplikasi ini dapat menjadi model bagi inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan.

4. KESIMPULAN

Pelayanan publik yang berkualitas adalah fondasi penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh, sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mengelola masalah imigrasi dan paspor, telah mengadopsi inovasi teknologi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui penerapan aplikasi M-Paspor, lembaga ini berupaya memperbaiki efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam proses pelayanan imigrasi dan paspor.

Dalam pembahasan yang telah diuraikan, sejumlah temuan penting dapat diambil sebagai kesimpulan:

- a. Strategi Penerapan Aplikasi M-Paspor: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh telah menerapkan berbagai strategi yang efektif dalam mengenalkan, mengintegrasikan, dan memaksimalkan penggunaan aplikasi M-Paspor. Sosialisasi, pelatihan, dan pemantauan proaktif menjadi bagian integral dari strategi ini.
- b. Dampak Positif: Penerapan aplikasi M-Paspor telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Terjadi peningkatan efisiensi dalam proses pendaftaran dan pengambilan paspor, aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat, dan peningkatan transparansi melalui pemantauan status permohonan. Ini semua berkontribusi pada kepuasan yang lebih tinggi di antara pemohon.
- c. Tantangan dan Kendala: Meskipun terdapat dampak positif, terdapat pula sejumlah tantangan dan kendala dalam penerapan aplikasi M-Paspor. Kendala tersebut termasuk tingkat literasi digital masyarakat, masalah infrastruktur teknologi, perlindungan data pribadi, dan kualitas layanan di dalam kantor imigrasi.

Dalam rangka mengakhiri penelitian ini, sangat penting untuk mencatat bahwa aplikasi M-Paspor telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh. Ini menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat dalam berurusan dengan lembaga pemerintah.

Penelitian ini juga menyoroti perlunya pengawasan yang berkelanjutan dan perbaikan berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi M-Paspor serta teknologi serupa di sektor pelayanan publik. Upaya ini harus selalu mengutamakan perlindungan data pribadi dan keamanan informasi, sambil terus mendorong perkembangan teknologi untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin berubah.

5. SARAN

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil sebagai tindak lanjut dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan Literasi Digital: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh dan lembaga sejenisnya harus terus memberikan pelatihan dan sosialisasi yang intensif kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi M-Paspor dan teknologi serupa. Hal ini dapat membantu meningkatkan literasi digital di kalangan pemohon paspor.
- b. Investasi dalam Infrastruktur Teknologi: Pemerintah perlu terus berinvestasi dalam infrastruktur teknologi, termasuk ketersediaan koneksi internet yang stabil dan akses yang lebih luas ke perangkat digital. Hal ini akan memastikan bahwa teknologi dapat diakses oleh sebanyak mungkin pemohon.
- c. Privasi dan Keamanan Data: Perlindungan data pribadi pemohon harus tetap menjadi prioritas utama. Kantor Imigrasi dan lembaga pemerintah lainnya harus terus memperkuat kebijakan dan langkah-langkah keamanan data untuk melindungi informasi sensitif masyarakat.
- d. Pengembangan Layanan: Pihak berwenang, dalam hal ini pengembang aplikasi, harus terus mengembangkan layanan dalam aplikasi M-Paspor untuk memenuhi kebutuhan yang berubah dari pemohon. Ini dapat mencakup perluasan layanan yang dapat diakses melalui aplikasi dan peningkatan kemampuan pemantauan status permohonan.
- e. Kolaborasi dan Pertukaran Pengalaman: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh dan lembaga serupa di seluruh Indonesia dapat bekerja sama dalam pertukaran pengalaman dan praktik terbaik terkait dengan penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Ini dapat mempercepat pengadopsian teknologi yang lebih luas.
- f. Evaluasi Berkala: Penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan aplikasi M-Paspor dan teknologi serupa. Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi perubahan yang diperlukan dan memastikan bahwa teknologi tersebut terus memberikan manfaat yang diharapkan.
- g. Transparansi dan Keterbukaan: Kantor Imigrasi dan lembaga pemerintah lainnya harus terus menjaga transparansi dalam proses pelayanan publik. Ini termasuk memberikan informasi yang jelas tentang cara menggunakan aplikasi dan apa yang dapat diharapkan oleh pemohon.
- h. Responsif Terhadap Umpan Balik: Pihak berwenang harus selalu responsif

terhadap umpan balik dari masyarakat. Umpan balik pemohon dapat memberikan wawasan berharga tentang perbaikan yang perlu dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akabar, G. D., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *PUBLICNESS: Journal of Public* Retrieved from <https://publicness.pjj.unp.ac.id/index.php/publicness/article/view/61>
- Dana, R., Ronny, G., & Michael, M. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Manado Dalam Penerbitan Paspor. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Helpiastuti, S. B., & Syaifana, I. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Retrieved from <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/5464>
- Nurkumalawati, I., & Rofii, M. S. (2023). Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security. *Fifth Annual International Conference* Retrieved from <https://www.atlantis-press.com/proceedings/aicobpa-22/125989629>
- Oktavianti, V., & Hutahaean, M. (2023). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*. Retrieved from <http://governance.lkispol.or.id/index.php/description/article/view/91>
- Rachman, D. A., & Nurfalalah, F. (2023). Proses Hubungan Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Cirebon. *Jurnal Komunikasi Media*. Retrieved from <https://jurnal.aspikomjabar.org/index.php/jaj/article/view/16>
- Rijal, N. K., & Prasadjo, H. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati Tahun 2022). *Politico: Jurnal Ilmu Politik*. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/44644>
- Sari, I., Mayasari, M., & Nayiroh, L. (2024). Analisis Tingkat Atribusi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dalam Menanggapi Krisis Aplikasi M-Paspor. *Da'watuna*. Retrieved from <https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/dawatuna/article/view/3941>
- Septiawan, U. B., & Supriaddin, N. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari. *Neraca*. Retrieved from <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/137>
- Utama, F. (2023). EFEKTIVITAS FITUR PELAMPIRAN DOKUMEN PERSYARATAN PADA APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTABUMI (DENGAN *TEMATICS*. Retrieved from <https://journal.poltekim.ac.id/tematics/article/view/466>
- Wahyudiantoro, M., & Edwinarta, C. D. (2022). Fenomena Pembatalan Permohonan Paspor dalam Implementasi Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak. *Journal of Politics*. Retrieved from <https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/169>
- Wijaya, T. F., & Hartati, B. (2023). TINJAUAN SISTEM VERIFIKASI APLIKASI M-PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTABUMI. *TEMATICS*. Retrieved from <https://journal.poltekim.ac.id/tematics/article/view/465>

Wulandari, F. A., & Ismail, I. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. *Muqoddimah*. Retrieved from <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/12948>