

**TINJAUAN SISTEM VERIFIKASI APLIKASI M-PASPOR PADA KANTOR  
IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTABUMI**

DOI: <https://doi.org/10.52617/tematics.v5i1.465>

**Tomi Farta Wijaya**  
tfartawijaya@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

**Besse Hartati, S.S., M.M.**  
hartati13@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

***Abstract** Direktorat Jenderal Imigrasi or Immigration Office is a part of the government organization that provides immigration services to the public in the form of passport travel documents using technology through an application called the M-Paspor application. In order to improve services to the community, Direktorat Jenderal Imigrasi utilizes information technology in the form of an immigration service information system which is used by all Immigration Offices in Indonesia, especially Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. Based on the use of technology in the M-Paspor application during its launch from January 2022 to July 2023, there were several problems that occurred so research needed to be carried out at the Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. The aim of this research is to measure the extent of use of this application and the public's response to the services provided by Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. The data collection method used is interviews and observation as well as qualitative phenomenology method. Human Computer Interaction (HCI). The results of this research will show an assessment of the services at Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi so that a conclusion can be drawn from this research and can be used as a consideration for improving the quality of service for people who wish to apply for a passport. For this reason, the results of this research will conclude that Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi complies with the SOP for making passports and provides optimal service to the community with a satisfaction index of "Very Good".*

**Keywords:** Technology, Public Services, Applications, HCI.

***Abstract** Direktorat Jenderal Imigrasi atau Kantor Imigrasi merupakan bagian organisasi pemerintah yang menyediakan pelayanan keimigrasian terhadap masyarakat yang berupa dokumen perjalanan paspor dengan menggunakan teknologi melalui aplikasi yang bernama aplikasi M-Paspor. Dalam rangka meningkatkan suatu pelayanan kepada masyarakat Direktorat Jenderal Imigrasi memanfaatkan teknologi informasi berupa sistem informasi pelayanan keimigrasian yang digunakan oleh seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia khususnya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. Berdasarkan pemanfaatan teknologi pada aplikasi M-Paspor ini selama diluncurkan pada bulan Januari 2022 sampai pada bulan Juli 2023, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi sehingga perlu dilakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur sejauh mana pemanfaatan aplikasi ini dan respons masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi, metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan wawancara dan observasi serta kualitatif fenomenologi dengan metode Human Computer Interaction (HCI). Hasil dari penelitian ini akan menunjukkan penilaian atas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan dari penelitian ini serta guna dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan permohonan paspor. Untuk itu hasil penelitian ini akan disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi telah sesuai dengan SOP pembuatan Paspor dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan indeks kepuasan "Sangat Baik".*

**Keywords:** Technology, Public Services, Applications, HCI.



## 1. PENDAHULUAN

Sebagai wujud upaya penyelenggaraan negara, pelayanan publik merupakan salah satu dari banyaknya faktor yang penting dan terus mengalami peningkatan yang pesat dimana pemerintah menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi. Adapun di dalam penggunaan teknologi informasi diharapkan pemerintah melalui konsep pelaksanaan *e-Government* yang penerapannya tertuang dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang menggunakan layanan dan aplikasi pemerintahan untuk membuat masyarakat merasa mudah dengan hadirnya aplikasi berbasis elektronik yang diluncurkan oleh pemerintah (Dwiyanto & Madya, 2022).

Adanya teknologi internet dapat mendorong pemanfaatan dalam menghasilkan terwujudnya teknologi informasi dan komunikasi dalam pemenuhan fungsi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan kemudahan layanan publik terutama dalam bidang Keimigrasian. Pada tahun 2020 dunia mengalami kendala yang berat yang harus dihadapi seluruh dunia terkhususnya Indonesia dengan muncul pandemi Covid-19. Kondisi negara menjadi berubah secara drastis serta membatasi mobilitas manusia. Sektor pelayanan publik ini menjadi terbatas sehingga membuat terciptanya suatu layanan mengharuskan menggunakan media yang berbasis elektronik dan layanan dapat digunakan melalui telepon seluler, laptop dan *notebook* (Mahendra, 2021).

Adapun tugas dan fungsi yang diselenggarakan dalam proses pelayanan publik yaitu peningkatan pelayanan publik yang baik melalui pemanfaatan teknologi seperti media telepon seluler, laptop dan juga *notebook*, pengamanan terkait media ini diharapkan sangat berpengaruh penting. Keamanan yang paling utama yaitu sistem verifikasi, sistem verifikasi ini merupakan langkah awal dalam pengamanan aplikasi terutama sistem verifikasi yang berbentuk keamanan seperti sistem verifikasi wajah, password, atau angka yang dikirimkan sistem secara otomatis (Zaliluddin *et al.*, 2020). Keamanan yang paling utama yaitu sistem verifikasi, sistem verifikasi ini merupakan langkah awal dalam pengamanan aplikasi terutama sistem verifikasi yang berbentuk keamanan seperti sistem verifikasi wajah, password, atau angka yang dikirimkan sistem secara otomatis (Zaliluddin *et al.*, 2020).

Dampak negatif dari M-Paspor itu sendiri seperti adanya kesulitan dalam verifikasi saat melakukan permohonan. Munculnya permasalahan ini merupakan hal yang sering terjadi sehingga pelayanan sering terganggu dan terhambat karena adanya kewajiban seorang pemohon melakukan pendaftaran di aplikasi M-Paspor. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang sering memiliki kendala pada implementasi permohonan paspor menggunakan M-Paspor yaitu pada proses verifikasi. Di mana terkadang pemohon melaporkan bagian verifikasi yang tidak bisa dilakukan karena kendala teknis pada M-Paspor. Permasalahan yang terjadi tersebut harus dilakukan evaluasi dan peninjauan lebih lanjut terkait penerapan M-Paspor di UPT pelayanan Keimigrasian seluruh Indonesia terutama di Kantor imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam topik diatas masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah; (1) Bagaimana proses verifikasi aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi?; (2) Bagaimana kualitas pelayanan Keimigrasian menggunakan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI

Kotabumi?

## 2. METODE

Pada penelitian ini memiliki fokus pada tinjauan sistem verifikasi aplikasi M-Paspor yang dilihat dari *e-Government*. Kedua melihat apakah penerapan aplikasi M-Paspor telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya penelitian ini berfokus pada tinjauan sistem verifikasi aplikasi M-Paspor yang dilihat dari *e-Government* dan melihat apakah penerapan aplikasi M-Paspor telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Pada Sistem Verifikasi Aplikasi M-Paspor diperlukan suatu tinjauan terkait implementasinya. Penelitian ini selanjutnya meninjau implementasi Sistem Verifikasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. Berdasarkan yang terjadi dilapangan yang kemudian data dan informasi yang didapat akan dianalisa menggunakan konsep *e-Government*.

Dalam penelitian ini keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi yang biasa dikenal dengan istilah ricek yaitu pengecekan data menggunakan beragam sumber, teknik, waktu. Menurut Sugiyono (2015:83) Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi Jl. Tjoekoel Soebroto No. 75, Kotabumi Selatan, Lampung Utara 34513. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 26 juni s.d 07 juli 2023 karena merupakan hari kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi.

Dalam pengumpulan data, sistem yang dirancang merupakan perangkat untuk *web security* yaitu *software* yang dapat memberikan keamanan (*security*) kepada pengguna dunia maya, pentingnya menggunakan keamanan data. Perangkat lunak ini ditujukan untuk pengguna dunia maya. Melalui proses keamanan yang akan memberikan kenyamanan dalam proses login (Nabila, 2022). Data primer dan data sekunder dibutuhkan dalam pengumpulan data mengacu pada system yang dirancang. Penelitian ini dilakukan dengan data primer berupa wawancara dan observasi kepada pengguna layanan aplikasi M-Paspor serta penyedia layanan paspor dalam menggali data dan informasi. Penelitian ini dilakukan dengan data sekunder yang berupa laporan akuntabilitas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi.

Adapun dalam pengolahan data dilakukan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan wawancara dipilih dengan alasan untuk memperoleh informasi dari pengguna atau penyedia layanan secara langsung dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya (Siregar, 2002). Observasi ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana jalannya suatu pelayanan paspor setelah diterapkannya aplikasi M-Paspor, apakah pemohon kekurangan dalam menggunakan aplikasi ini jika memang kesulitan ini terjadi maka apa langkah yang diambil (Siregar, 2002).

## 3. ANALISIS

Pembahasan terkait data yang diperoleh selama melakukan penelitian, adapun kegiatan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan cara wawancara dan observasi terhadap pemohon dan pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi, dan data dukung lainnya yang berguna dalam melengkapi pembahasan dan tinjauan terhadap masalah yang terjadi. Serta fokus pada penelitian ini peneliti melakukan fokus pada

cakupan penelitian tentang *Mobile Application Development*, yang dimaksud dengan *Mobile Application Development* yaitu aplikasi yang dirancang khusus untuk menjalankan proses melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet.

Dalam hal ini berdasarkan persebaran wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi terdapat 7 kabupaten dimana dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi di provinsi Lampung wilayah yang paling luas yaitu Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi, yang dapat dilihat sebagai berikut :

- Kabupaten Lampung Utara
- Kabupaten Lampung Barat
- Kabupaten Way Kanan
- Kabupaten Tulang Bawang
- Kabupaten Tulang Bawang Barat
- Kabupaten Mesuji
- Kabupaten Pasisir Barat

### 3.1. IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* MELALUI ADANYA M-PASPOR

*E-Government* suatu konsep yang tidak serta merta dapat diimplementasikan atau diterapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, e-government diperlukan perubahan dalam ruang lingkup proses bisnis (*Business Process Reengineering*) maupun struktur organisasi (Wibowo dan Anida, 2022).

Implementasi *e-government* merupakan upaya dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang keimigrasian. Pelayanan prima yang didukung dengan profesionalisme, akuntabilitas, sinergi, transparansi, dan inovasi melalui manajemen informasi. Pelayanan prima yang memberikan kepastian dalam hal waktu dan kemudahan (Wibowo dan Anida, 2022).

Aplikasi adalah program perangkat lunak yang dimaksudkan untuk melakukan fungsi tertentu pada komputer desktop atau perangkat mobile, seperti ponsel pintar atau tablet. Aplikasi adalah program perangkat lunak yang dimaksudkan untuk melakukan fungsi tertentu pada komputer desktop atau perangkat mobile, seperti ponsel pintar atau tablet. M-Paspor adalah suatu aplikasi yang dimana untuk mempermudah layanan keimigrasian, adapun cara dalam membuat paspor itu sendiri terdapat aplikasi yang bernama M-Paspor dalam mempermudah pembuat paspor yaitu aplikasi M-Paspor dalam menjalankan fungsi keimigrasian itu sendiri tercantum dalam Undang-Undang No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi memiliki manfaat yang dapat dirasakan. Yaitu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dan terjadinya peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Bahwa dengan aplikasi M-Paspor terdapat efektivitas waktu dan efisiensi kerja petugas, seperti lebih singkatnya waktu pengerjaan pada tahapan wawancara dan biometrik sehingga jumlah pemohon yang ditangani meningkat. Prof. Richardus Eko Indrajit (2016) mengemukakan tiga jenis e-Government, pertama publish yang memungkinkan terjadinya komunikasi satu arah yang bersifat pasif. Interaksi yang terjadi berupa pemerintah sebagai pihak yang mempublikasikan data dan informasi yang bisa diakses masyarakat secara bebas. Kedua, transact interaksi terjadi secara dua arah

dan ada hubungannya dengan perpindahan uang dari satu pihak kepada pihak yang lain atau jasa layanan yang diberikan tidaklah gratis melainkan masyarakat harus membayar jasa layanan yang diberikan. Ketiga, interact yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kotabumi merupakan jenis pelayanan e-Government transact dimana masyarakat diharuskan membayar PNPB atas permohonan paspor yang diajukan.

Keberhasilan penerapan *e-Government* dapat dilihat dengan tiga aspek, yaitu aspek ekonomi, aspek efisiensi, dan aspek efektivitas (Lusiani & Nugroho, 2008). Penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi telah memenuhi dua dari tiga aspek tersebut. Pertama, aspek ekonomi sudah terpenuhi dengan mengurangi pengeluaran sumber daya yang digunakan dalam suatu kegiatan pelayanan dalam hal ini adalah terjadinya pengurangan penggunaan kertas yang semula digunakan untuk formulir permohonan paspor. Kedua, terdapat aspek efisiensi waktu dalam melaksanakan pelayanan paspor kepada masyarakat. Lebih singkatnya waktu tatap muka saat di loket karena petugas sudah tidak perlu lagi memindai dokumen persyaratan permohonan paspor. Ketiga, aspek efektivitas, dengan tercapainya maksud dan tujuan diciptakannya aplikasi M-Paspor yaitu untuk memudahkan masyarakat, namun pada praktiknya masyarakat masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor

### 3.2 Penggunaan Aplikasi M-Paspor

M-Paspor merupakan aplikasi yang diperuntukkan dalam melakukan pengajuan dalam membuat paspor baru atau pengajuan penggantian paspor secara online, yang resmi diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Aplikasi M-Paspor pertama kali dikenalkan ke publik pada tanggal 30 Desember 2021 dan dilakukan dengan tahapan uji coba terhadap tiga Kantor Imigrasi, Yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Aplikasi M-Paspor pertama kali dikenalkan ke publik pada tanggal 30 Desember 2021 dan dilakukan dengan tahapan uji coba terhadap tiga Kantor Imigrasi yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang.

Aplikasi M-Paspor, pendaftaran permohonan dilakukan secara *online* dan nantinya verifikasi faktual (data dan berkas) tetap wajib dilakukan petugas melalui wawancara. Melalui aplikasi M-Paspor, pemohon dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah berkas ke aplikasi. Sehingga saat datang ke Kantor Imigrasi pemohon cukup menunjukkan berkas asli saat tahapan wawancara sehingga memangkas waktu tatap muka.

aplikasi M-Paspor itu sendiri terdapat satu jenis penggunaan yaitu pemohon paspor. Pemohon dapat melakukan pengajuan atau permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor, dengan cara :

- Unduh aplikasi
- Registrasi akun
- Log-in akun
- Buka halaman beranda
- Pilih pengajuan permohonan paspor

- Pengisian kuesioner
- Unggah dokumen
- Tambah daftar permohonan
- Pilih tanggal kedatangan dan wawancara
- Pembayaran melalui kode billing yang diterima
- Kode antrian dan status pembayaran
- Sukses melakukan pembayaran
- Reschedule permohonan (*tentative*)

Berdasarkan selama peluncuran aplikasi M-Paspor itu sendiri terdapat beberapa kendala dalam menjalankan atau mengoperasikan terlebih lagi semua pelayanan paspor itu sendiri wajib melalui aplikasi M-Paspor, namun setelah aplikasi ini digunakan terdapat kendala antara lain permasalahannya yaitu pemohon tidak bisa masuk dan tidak mendapatkan kode OTP pada email pemohon itu sendiri. Apabila bahwa memang benar pemohon tidak bisa melakukan pendaftaran maka petugas pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi memberikan keringanan untuk melakukan pembuatan paspor dengan cara *Walk-In*.

### 3.3. Data Pelayanan

Data yang akan dijelaskan dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan peneliti selama melakukan penelitian pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan berfokus pada pelayanan yang menggunakan aplikasi M-Paspor dalam pembuatan paspor, adapun beberapa data yang menjadi data pendukung yang ditemukan selama melakukan penelitian antara lain yaitu :

#### A. Data permohonan paspor

Data jumlah permohonan paspor yang didapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi dari tahun 2021 sampai tahun 2023.

Tabel 1. Data permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi

NO.	Tahun	Paspor Biasa	Paspor PMI
1.	2021	1557	288
2.	2022	9170	3656
3.	2023	6618	1616

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi

#### B. Survei kepuasan masyarakat

Dalam hal ini berdasarkan hasil dari survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi dapat dilihat melalui grafik dengan kepuasan dan hasil yang diperoleh oleh responden dengan hasil yang memiliki mutu pelayanan dan kerja

layanan dari IKM dengan hasil **99,88** dengan **Sangat Baik**. Hasil survei IPK dengan hasil **99.90** dengan mutu layanan dan kinerja layanan dengan hasil **Sangat Baik**. Hasil survei ini sangat mempunyai kesan tersendiri dari masyarakat yang telah dilayani dengan memberikan feedback positif atas penilaian masyarakat dengan ini dapat dijelaskan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi.

#### 3.4 Kualitas Pelayanan terhadap Aplikasi M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi

Penerapan aplikasi M-Paspor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Kotabumi berdasarkan asas manfaat dari pelaksanaan *e-Government* menurut Handayaningsih dan Nugroho (2013). Adapun manfaat tersebut adalah sudah terintegrasinya data pemohon yang telah di unggah pada aplikasi M-Paspor dengan Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi sehingga mempersingkat waktu dalam proses pengumpulan data.

Aplikasi M-Paspor ini merupakan bentuk pengembangan *e-Government* dalam menerapkan *e-Government* berupa aplikasi milik pemerintah yang terdapat dalam telepon pintar yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Andhika (2016) menjelaskan bahwa salah satu strategi pemerintah untuk meminimalisir tindak kecurangan yang dapat dilakukan petugas pemberi pelayanan adalah dengan menerapkan *e-Government*. Sebab, semakin sempitnya ruang untuk bertindak curang yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan dengan implementasi *e-Government* melalui telepon pintar (*smartphone*) karena semua proses dapat termonitor langsung dalam aplikasi *e-Government*.

Dalam penelitian ini sendiri melakukan penelitian Subseksi Dokumen Perjalanan yang dimana wawancara kepada Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan Kepada Subseksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi serta pemohon. Hasil dari wawancara ini kemudian dihubungkan dengan tiga dimensi yang terdapat pada teori yang disebutkan dalam konteks *Human-Computer Interaction* (HCI) dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi, dengan kata lain teori ini menyebutkan bahwa dalam menentukan sebuah definisi dari *Human-Computer Interaction* (HCI) dengan metode wawancara yaitu :

##### A. Kemudahan

Berdasarkan informasi dari yang diperoleh dari hasil wawancara, bahwa pemohon dan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi ini pelayanan pembuatan paspor kepada pemohon tetap melakukan sesuai dengan SOP yang berlaku dan tidak menyalahi aturan, namun harus dilihat dari sudut pandang tertentu agar masalah ini tidak menjadi sebuah celah untuk pemohon yang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan. Pegawai juga menjelaskan dengan hal-hal yang berkaitan dengan pembuatan paspor dengan sebenar-benarnya tanpa ada penambahan atau pengurangan, dan pegawai melayani pembuatan paspor sesuai dengan alur pembuatan paspor yang telah ditentukan merupakan wujud dari

integritas pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi.

#### B. Kenyamanan

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi ini menjadikan sebuah keputusan dan terobosan di mana pemanfaatan teknologi tidak menjadi serta merta menjadikan pelayanan itu mudah. Dikarenakan terkadang sistem itu sendiri mendapatkan gangguan atau *error* sehingga peran dari petugas pada Kantor Imigrasi ini menjadi tolak ukur suatu keputusan. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang terkendala pada aplikasi M-Paspor ini sudah sangat baik dan jelas sehingga pemohon yang hendak melakukan permohonan paspor mendapatkan kejelasan yang diberikan petugas kepada pemohon, hal ini menjadikan sebuah kenyamanan yang dimana berdampak juga kepada indeks kepuasan masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi.

#### C. Keamanan

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi telah melakukan sesuai dalam melakukan pelayanan kepada pemohon. Pelayanan baik dari segi kemudahan sendiri diberikan kepada pemohon yang akan membuat paspor. Kemudahan tersebut diberikan untuk pemohon yang mendapatkan kendala pada aplikasi M-Paspor mengingat wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi yang luas. Serta kenyamanan yang diberikan kepada pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi akan dilakukan pelayanan yang semaksimal mungkin. Adapun terkait dengan keamanan sendiri merupakan hal yang sangat diperhatikan karena menyangkut keamanan dari informasi pengguna pada aplikasi M-Paspor

### 4. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi memiliki dampak positif terhadap pelayanan Keimigrasian. Pengenalan dan uji coba awal aplikasi ini telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja petugas. Meskipun aplikasi M-Paspor sejalan dengan tahapan perkembangan *e-Government* dan kebijakan nasional yang telah dicanangkan, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, terutama dalam hal kemudahan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Keberhasilan konsep *e-Government* tidak hanya diukur dari aspek ekonomi dan efisiensi, tetapi juga dari efektivitas, dan perlu terus diperhatikan agar aplikasi ini benar-benar memenuhi tujuan dan ekspektasi masyarakat.

Ditinjau dari kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi, peningkatan dalam aspek kemudahan (*Usability*) sangat penting. Kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, serta panduan yang baik bagi pengguna, akan membantu meningkatkan kepuasan pemohon dan meminimalisir hambatan dalam penggunaan aplikasi.

## Daftar Pustaka

- Dwiyanto, D., & Madya, W. A. (2022). Dasar Hukum Bagi E-Government Di Indonesia : Studi Pemetaan Hukum Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Penelitian Hukum*, 33(1), 1–12.
- Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Mahendra, H. A. (2021). Analisis Pelayanan Paspor Dalam Masa Tatanan Normal Baru Dengan Metode Servqual Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun. Politeknik Imigrasi.
- Nabila, J. (2022). PERPUSTAKAAN DIGITAL Pengembangan Repository Sebagai Sarana Preservasi Digital. Pascal Books. <https://books.google.co.id/books?id=BXljEAAAQBAJ>
- Siregar, N. S. S. (2002). Metode Dan Teknik Wawancara. 21–22.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Alfabeta.
- Wibowo, P.D.K., dan Anida Sri Rahayu Mastur. 2022. Implementasi *E-Government* Dalam Pemberian Dan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas Melalui Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*. Vol 5 No 1, 79-86.
- Zaliluddin, D., Budiman, B., & Rully, A. (2020). Implementasi E-Government Berbasis Android. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 83–88. <https://doi.org/10.30656/jsii.v7i2.2052>