

**EFEKTIVITAS FITUR PELAMPIRAN  
DOKUMEN PERSYARATAN PADA APLIKASI M-PASPOR  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTABUMI  
(DENGAN MODEL *TASK TECHNOLOGY FIT*)**

DOI: <https://doi.org/10.52617/tematics.v5i1.466>

Fajar Utama  
futama712@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

Isidorus A. P., S.Sos.,M.M  
anung53@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

**Abstract (In English).** *In today's digital era, technology is increasingly spreading and becoming a necessity for every level of society. The need for this technology is also felt by government agencies, including immigration. Complaints from applicants to overcome queue problems became the background for creating the M-Passport application. The M-Paspor application was created to simplify the passport application process. In the M-Passport application there is a document attachment feature which aims to reduce the document scanning process carried out by data entry officers, but its implementation is still not optimal so the existing objectives have not been achieved optimally. So in this research the problem formulation is regarding the flow of the M-Paspor application in the online passport service at the Class II Non TPI Kotabumi Immigration Office and the effectiveness of the document attachment feature for passport making requirements in the M-Paspor application using the Task Technology Fit model. This research aims to find out how the process flows in the M-Paspor application in online passport services and to determine the effectiveness of the document attachment feature for passport requirements in the M-Paspor application. In this research, it was found that the objectives and results of the existing implementation of the required document attachment feature were not yet fully maximized, so improvements are still needed in the required document attachment feature in the M-Passport application, such as adding correct photo taking guides and providing frames for photo cameras. when taking pictures in the process of attaching documents.*

**Keywords:** effectiveness; attachment; M-Paspor

**Abstract (In Bahasa).** *Pada masa digital saat ini teknologi semakin menyebar dan menjadi kebutuhan bagi setiap lapisan masyarakat. Kebutuhan akan teknologi ini juga dirasakan oleh instansi pemerintahan termasuk imigrasi. Adanya keluhan dari pemohon untuk mengatasi masalah antrian menjadi latar belakang diciptakan aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor dibuat guna mempermudah proses permohonan paspor. Di dalam aplikasi M-Paspor terdapat fitur pelampiran dokumen yang bertujuan untuk memangkas proses scan dokumen yang dilakukan petugas entry data, tetapi penerapannya masih belum maksimal sehingga tujuan yang ada belum tercapai secara maksimal. Maka dalam penelitian ini mengambil rumusan masalah mengenai bagaimana alur pada aplikasi M-Paspor dalam pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi dan efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pembuatan paspor di aplikasi M-Paspor dengan model Task Technology Fit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses alur pada aplikasi M-Paspor dalam pelayanan paspor onlinedan untuk mengetahui efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pembuatan paspor di aplikasi M-Paspor. dalam penelitian ini didapati bahwa tujuan dan hasil penerapan yang ada dari fitur pelampiran dokumen persyaratan tersebut belum sepenuhnya maksimal, sehingga masih diperlukan penyempurnaan pada fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor tersebut, seperti penambahan panduan pengambilan foto yang benar maupun pemberian bingkai pada kamera foto pada saat pengambilan gambar dalam proses pelampiran dokumen.*

**Keywords:** efektivitas; pelampiran; M-Paspor



## 1. PENDAHULUAN

Dalam masa digital seperti sekarang kebutuhan manusia terhadap teknologi menjadi kebutuhan primer yang harus dipenuhi. Kebutuhan teknologi sudah menjadikan menjadikan gaya hidup generasi *millennial* saat ini menjadi berbeda dengan generasi sebelumnya pada masa digital seperti sekarang. Perkembangan teknologi berkembang begitu cepat dan tidak terbendung, perkembangannya menjadi sangat pesat seiring dengan perkembangan zaman dan bertambah kompleksnya kebutuhan manusia. Perkembangan yang terjadi ini membawa pengaruh besar bagi kehidupan dan kebutuhan manusia sekarang (Rahayu, 2019).

Adanya perkembangan teknologi yang didasari oleh digitalisasi semua hal menjadi cepat dan praktis. banyaknya perubahan yang positif maka makin banyak yang memanfaatkan perkembangan tersebut. Dewasa ini kemudahan dan kepraktisan yang dibawa oleh perkembangan teknologi tidak hanya dirasakan pada interaksi sosial sehari-hari, tetapi juga pada aspek layanan yang diberikan pemerintah. Pemberi layanan untuk publik banyak yang telah menerapkan perkembangan teknologi pada proses pelayanannya, sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan praktis (Ahmad, 2012).

Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik tentu saja akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik atau pemberi jasa layanan dan warga negara sebagai individu penerima pelayanan publik atau dapat disebut sebagai pelanggan eksternal. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan cerminan daripada sebuah negara sebagai pemberi jasa layanan dengan warga negaranya sebagai pelanggan eksternal (Wibowo dan Anida, 2022).

Memanfaatkan perkembangan teknologi untuk kemudahan pelayanan publik merupakan suatu perkembangan yang sangat positif, dengan harapan berdasarkan adanya penerapan tersebut membawa perubahan yang baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat dengan mudah (Syafriyani, 2019).

Berdasarkan fenomena tersebut, imigrasi menciptakan sebuah aplikasi antrean *online* melalui Surat Edaran No.IMI-UM 01.01-4166 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* pada kantor imigrasi di Indonesia dengan

tujuan agar seluruh lapisan masyarakat merasakan manfaatnya. Yang kemudian aplikasi tersebut diberi nama APAPO dan diresmikan pada 21 Januari 2019. Setelah kurang lebih tiga tahun digunakan kemudian muncul M-Paspor sebagai aplikasi antrean *online* pengganti APAPO yang diharapkan dengan tujuan yang dimaksud yaitu pelayanan yang lebih transparan dan cepat. Akan tetapi, pelaksanaan M-Paspor, dimana aplikasi M-Paspor tersebut diharapkan dapat menjadi aplikasi yang lebih baik dari yang sebelumnya. Adanya M-Paspor yang merupakan penyempurna aplikasi sebelumnya menandakan bahwa aplikasi APAPO memiliki beberapa kekurangan, begitu pun dengan M-Paspor yang juga memiliki kekurangan.

Kekurangan yang dimiliki M-Paspor seperti kendala pada penerimaan kode verifikasi yang kadaluwarsa, permasalahan jaringan, dan permasalahan-permasalahan lainnya. Akan tetapi, dibalik kekurangan tersebut, M-Paspor memiliki kelebihan yang tidak dimiliki aplikasi sebelumnya, seperti fitur percepatan paspor dan juga fitur pelampiran dokumen berkas persyaratan pada saat pendaftaran antrean *online*.

Berdasarkan dinamika yang diperoleh di lapangan terkait proses pembuatan paspor mulai dari proses *entry* data sampai dengan penyerahan paspor kepada pemohon, ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara maksud dari fitur yang ada pada M-Paspor dengan penerapannya. Adapun rumusan masalah yang ditarik dari gambaran latar belakang sebelumnya yaitu sebagai berikut; (1) Bagaimana efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pembuatan paspor di aplikasi M-Paspor dengan model *Task Technology Fit* di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi?

## **2. METODE**

Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi M-Paspor baik pemohon maupun pegawai. Menurut Fadli (2021) di dalam Wibowo dan Anida (2022) dalam penelitian ini penulis menggunakan unsur pendekatan kualitatif sebagai tahapan pengumpulan data dan informasi terkait permasalahan. Kajian penelitian ini memiliki sifat deskriptif, bertujuan untuk dapat menganalisis dan menggambarkan. Setelah itu dilakukan analisis secara kualitatif, yaitu setelah data dan fakta yang mendukung pada sumber yang kredibel, kemudian disinkronkan dengan konsep yang relevan, serta diambil kesimpulan berdasarkan relevansi dari konsep tersebut.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi M-Paspor baik pemohon maupun pegawai. Penelitian ini meneliti salah satu fitur yang ada pada aplikasi M-Paspor, yaitu fitur pelampiran dokumen persyaratan pembuatan paspor yang bertujuan untuk menelaah alur pembuatan paspor yang ada pada aplikasi M-Paspor. Lokasi penelitian mengenai efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor ini akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi. Penelitian mengenai efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor ini akan dilakukan mulai pada Juni 2022 hingga bulan Juli 2023.

### **3. PEMBAHASAN**

Dalam masa digital ini, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu masyarakat. Pelayanan yang efisien, transparan dan responsif adalah kunci untuk memenuhi kebutuhan dan harapan setiap warga negara. Adanya tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, penting bagi seluruh pegawai publik untuk senantiasa beradaptasi dan berinovasi memberikan pelayanan yang lebih baik dan terarah. Salah satu bentuk dari inovasi yang dimaksud yaitu dirancangnya aplikasi M-Paspor, yang dimana M-Paspor adalah aplikasi pendaftaran antrean paspor *online* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Dimana aplikasi M-Paspor ini dengan beberapa tahapan pendaftaran didalamnya diharapkan dapat membuat proses pendaftaran paspor menjadi lebih efisien.

#### **3.1. Analisis Penggunaan Aplikasi M-Paspor Pada Tahap Pelampiran Dokumen**

Efektivitas adalah indikator utama untuk menentukan apakah tujuan organisasi telah tercapai atau tidak. Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi mencerminkan pelaksanaan rencana kerja melalui kegiatan khusus oleh anggota organisasi. (Rafida, 2019). Menurut Ventica Cardea, (2011) mengemukakan bahwa indikator efektivitas ini berlaku untuk semua organisasi, apabila suatu organisasi ingin mencapai tujuannya dengan baik maka organisasi tersebut harus memperhatikan efektivitas dari upaya-upaya yang telah mereka jalankan guna mencapai tujuan organisasi. Ada beberapa indikator untuk menilai efektivitas pelaksanaan suatu program, digunakan sejumlah indikator. Terdapat empat indikator yang memengaruhi tingkat keberhasilan sebuah program:

- A. Ketepatan sasaran program terjadi ketika program yang diterapkan berhasil mencapai pengguna program secara tepat.
- B. Sosialisasi program merupakan upaya untuk mengenalkan program kepada sasaran program agar target sasaran memahami program yang sedang diluncurkan.
- C. Tujuan program mengacu pada pencapaian hasil program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- D. Pemantauan program melibatkan kegiatan pemeriksaan dan pengawasan terhadap jalannya program agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **3.2 Karakteristik Tugas (*Task*) Terhadap Fitur Pelampiran Dokumen Pada Aplikasi M-Paspor**

Dalam penelitian yang mengukur efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor ini menggunakan model Task Technology Fit (TTF). Model Task Technology Fit ini memiliki 5 karakteristik yaitu karakteristik tugas (*task characteristics*), karakteristik teknologi (*technology characteristics*), kesesuaian antara teknologi dan tugas (*task technology fit*), kebermanfaatan (*utilization*) dan dampak kinerja (*performance impact*).

Karakteristik tugas atau *Task Characteristic* merupakan indikator yang bermaksud untuk menggali bagaimana tugas-tugas atau kegiatan yang dilakukan oleh petugas dalam memproses *input* menjadi *output*. *Input* dalam hal ini yaitu faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan terkait teknologi seperti kepandaian yang dimiliki atau kemampuan yang dimiliki oleh petugas dan dapat juga diartikan sebagai alat bantu seperti komputer atau teknologi yang tersedia, sedangkan untuk *output* yang dimaksud yaitu hasil evaluasi berdasarkan input tersebut.

Hasil dari wawancara di lapangan kepada petugas bahwa adanya fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor sejauh ini belum membantu petugas secara optimal. Hal tersebut dikarenakan masih banyak yang perlu ditinjau kembali terkait penerapan aplikasi M-Paspor.

Selanjutnya dari sisi pemohon, bahwa merasa sulit untuk melakukan pelampiran dokumen secara *online*, yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pemahaman pemohon dalam menggunakan *handphone*. Adapun juga beberapa pemohon yang tergolong dalam usia muda, mayoritas pemohon dalam usia ini tidak merasakan kesulitan dalam melakukan pelampiran dokumen secara *online*.

### **3.3. Kesesuaian Antara Tugas Dan Teknologi (*Task Technology Fit*) Fitur Pelampiran Dokumen Pada Aplikasi M-Paspor.**

Kesesuaian tugas dan teknologi bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian teknologi yang sudah diterapkan dalam membantu individu atau pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya (Crystal *et al.*, 2020). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi menunjukkan bahwa tidak semua hasil pelampiran dokumen yang dilakukan oleh pemohon masuk dalam kategori yang baik. Jika dilihat dari sisi pemohon kesesuaian antara tugas yaitu melakukan pelampiran dokumen secara *online* dan teknologi yaitu fitur pelampiran dokumen yang ada pada aplikasi M-Paspor dapat dikatakan belum sesuai, karena fitur pelampiran dokumen persyaratan ini masih belum memenuhi keinginan dari sebagian pemohon. Ada beberapa pemohon yang mengatakan bahwa fitur pelampiran dokumen ini perlu penyempurnaan agar dapat lebih membantu pemohon. Oleh karena itu, dalam poin ini maka diperlukannya penambahan fitur layaknya aplikasi *scan* sehingga hasil foto yang dilampirkan oleh pemohon dapat lebih baik.

Teknologi dalam hal ini yaitu fitur pelampiran dokumen persyaratan sudah memiliki tujuan yang sangat baik dalam mempermudah proses permohonan paspor, tetapi masih diperlukan penyempurnaan lagi agar pemohon memiliki patokan bagaimana hasil pelampiran dokumen yang diharapkan, dengan demikian diharapkan akan tercipta kesesuaian antara tugas dan teknologi yang baik.

Penggunaan atau pemanfaatan kinerja terhadap fitur pelampiran dokumen persyaratan ini selalu digunakan oleh pemohon karena seluruh pemohon kecuali pemohon prioritas seperti yang telah dijelaskan harus mendaftar melalui aplikasi M-Paspor

Berdasarkan indikator-indikator sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa fitur pelampiran dokumen persyaratan ini belum memberikan dampak kinerja yang baik karena masih banyak pemohon yang belum mengetahui standar pelampiran yang dibutuhkan, sehingga mengakibatkan banyak hasil lampiran dokumen yang kurang baik dan harus dilakukan *scan* ulang oleh petugas.

### **3.4 Pemanfaatan (*utilization*) terhadap fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor**

Dalam hal ini, *utilization* atau pemanfaatan teknologi melihat suatu individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu teknologi yang ada, dan indikator pemanfaatan ini mencakup seberapa sering seorang individu menggunakan teknologi tersebut (Goodhue, D. L., & Thompson, 1995). Pada indikator pemanfaatan ini akan mengukur apakah petugas imigrasi maupun pemohon yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kotabumi menggunakan atau memanfaatkan atau tidak fitur pelampiran dokumen persyaratan yang ada pada aplikasi M-Paspor, dan jika fitur tersebut dimanfaatkan maka seberapa sering fitur pelampiran dokumen persyaratan tersebut digunakan.

Seluruh pemohon pembuatan paspor wajib menggunakan aplikasi M-Paspor terkecuali pemohon prioritas yaitu usia kurang dari 5 tahun dan usia lebih dari 60 tahun. Rentang usia pemohon setiap harinya berbeda-beda, Jika dilihat untuk pemohon pembuatan paspor sebagian besar dan mendominasi menggunakan aplikasi M-Paspor, dan menggunakan fitur pelampiran dokumen persyaratan yang ada di dalam aplikasi M-Paspor tersebut.

### **3.5 Dampak Kinerja (*performance impact*) terhadap fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor**

Dampak kinerja (*performance impact*) diukur menggunakan tiga indikator yaitu efektivitas, produktivitas dan kinerja (Wahyuningsih et al., 2019). Hubungan antara karakteristik tugas (*task characteristic*) dan karakteristik teknologi (*technology characteristic*) yang mempengaruhi kesesuaian tugas dan teknologi (*Task Technology Fit*) menghasilkan pemanfaatan (*utilization*) terhadap teknologi tersebut yang diharapkan berpengaruh kepada dampak kinerja (*performance impact*) yang baik yaitu efektivitas

Apabila dikaitkan dengan indikator yang mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah program, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Untuk sasaran program sudah terbilang tepat dimana sasaran dari teknologi ini yaitu pemohon yang nantinya kemudahannya akan berimbas pada kinerja pegawai.
- b. Untuk sosialisasi mengenai fitur pelampiran dokumen persyaratan ini terbilang belum ada dan juga panduan-panduan yang dicantumkan di dalam aplikasi M-Paspor juga belum ada sehingga pemohon tidak memiliki pengetahuan mengenai bagaimana hasil pelampiran dokumen yang dibutuhkan.
- c. Untuk pencapaian program yang dimana ini berdasarkan dengan kesesuaian dengan tujuan sebelumnya. Dalam fitur pelampiran dokumen persyaratan ini belum sesuai dengan tujuannya yaitu guna mempermudah proses permohonan paspor. Karena petugas masih harus melakukan *scan* ulang dokumen yang tidak sesuai dan hal ini membuat fitur pelampiran dokumen persyaratan menjadi hal yang sia-sia.
- d. Pemantauan program dimana hal ini berkaitan dengan pemeriksaan dan pengawasan terhadap jalannya program. Berdasarkan apa yang disampaikan dapat disimpulkan bahwa pemantauan program terhadap aplikasi M-Paspor masih belum dilakukan secara penuh.

#### **4. KESIMPULAN**

Dari ke empat indikator penilaian keberhasilan program yang mempengaruhi tingkat efektivitas di atas dapat dilihat dari ke empat indikator yang terpenuhi hanya satu yaitu indikator yang pertama. Indikator tersebut adalah sasaran program. Sasaran program sudah terbilang tepat dimana sasaran dari teknologi ini yaitu pemohon yang nantinya kemudahannya akan berimbas pada kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur pelampiran dokumen persyaratan pada aplikasi M-Paspor tersebut belum cukup membantu memaksimalkan tugas-tugas yang ada dan masih harus terus dikembangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. (2012). 77415-ID-perkembangan-teknologi-komunikasi-dan-in. *Dakwah Tabligh*, 13, 137–149
- Crystal, I. De, Farlinda, S., Nuraini, N., & Wicaksono, A. P. (2020). Evaluasi Implementasi Aplikasi Primary Care (P-Care) dengan Menggunakan Metode Task Technology Fit di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2019. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 502–510. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2127>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236.
- Rahayu, P. (2019). Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak. *Al-Fathin: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab*, 2(1), 47. <https://doi.org/10.32332/al-fathin.v2i2.1423>
- Syafriyani, I. (2019). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENJAWAB TANTANGAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP. *Seminar Nasional Optimalisasi Sumberdaya Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*. <https://www.goodnewsfromindonesia>
- Ventica Cardea. (2011). Eektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1–13. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Wahyuningsih, D., Noor, I., & Muluk, M. R. K. (2019). Pengaruh Task-Technology Fit dan Utilization Siakad dan Ub-Feeder Terhadap Dampak Kinerja Individu di Universitas Brawijaya. *Profit*, 13(02), 29–47.
- 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. Hlm 79-86.