

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR
*(Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati Tahun 2022)*Siti Anisa Dwi S^{1,*}, Najamuddin Khairur Rijal², Haryo Prasodjo³^{1,2,3} Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang - Indonesia*Coessponding author: sitianisadwi3@gmail.com**ABSTRAK**

Artikel ini mengkaji tentang efektivitas penggunaan Aplikasi M-Paspor sebagai salah satu cara alternatif dalam pembuatan paspor baru atau penggantian paspor lama, dengan studi kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati Tahun 2022. Perkembangan teknologi informasi melalui e-government juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan globalisasi menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Salah satunya ialah peluncuran aplikasi M-Paspor. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan uraian yang mendalam tentang Efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pati. Hasil penelitian menemukan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dilihat dari apa yang mendasari aplikasi ini dibuat sudah dapat dikatakan berjalan cukup baik. Hal itu terlihat dari beberapa faktor diantaranya adalah walaupun jumlah pemohon banyak, namun terjadinya kerumunan dapat diminimalisir. Selain itu terjadi penghematan waktu dalam prosedur pembuatan M-Paspor. Namun terkait efektifitas aplikasi M-Paspor ini juga masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan fasilitas *online* yang disediakan, sering terjadinya kesalahan dalam penginputan scan data yang tidak seharusnya dimasukkan ke dalam persyaratan pembuatan paspor atau pergantian paspor.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi M-Paspor**ABSTRACT**

This article examines the effectiveness of using the M-Passport Application as an alternative way of making a new passport or replacing an old passport, with a case study at the Immigration Office Class I Non TPI Pati in 2022. The development of information technology through e-government is also utilized by the Directorate General Immigration to make changes to better services. The government which has a function as a public service provider and in line with the demands of the development of globalization is the government's obligation to make improvements in these public services. One of them is the launch of the M-Passport application. By using a descriptive research method with a qualitative approach to produce an in-depth description of the effectiveness of using the M-Passport application at the Immigration Office Class 1 Non TPI Pati. The results of the study found that the effectiveness of using the M-Passport application at the Class I Immigration Office of Non TPI Pati, judging from what was the basis for this application, could be said to be running quite well. This can be seen from several factors, including even though the number of applicants is large, the occurrence of crowds can be minimized. In addition, there is a time saving in the procedure for making M-Passports. However, regarding the effectiveness of the M-Passport application, there are also several obstacles such as the lack of public understanding in using the online facilities provided, frequent errors in inputting scanned data that should not be included in the requirements for making passports or changing passports.

Keywords: Effectiveness, M-Passport Application

PENDAHULUAN

Dalam era perkembangan globalisasi, tidak dapat dimungkiri bahwa penggunaan teknologi informasi yang semakin terpadu dan semakin populernya internet seakan-akan telah membuat dunia semakin menciut dan semakin memudahkan batas-batas negara, berikut dengan kedaulatan dan tatanan masyarakatnya (Nugraha et al. 2020). Di sisi lain, dinamika masyarakat Indonesia yang masih baru tumbuh dan berkembang sebagai masyarakat industri dan masyarakat informasi, seolah masih tampak prematur untuk mengiringi perkembangan teknologi tersebut.

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebab salah satu fungsi pemerintahan saat ini yang semakin disorot oleh masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan (Sulfiani, 2021). Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan globalisasi menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

Dalam menghadapi problematika tersebut terutama di dalam bidang pelayanan publik, salah satu upaya yang dapat dimanfaatkan ialah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan internet dalam melakukan berbagai macam transaksi guna efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya pengembangan serta pemanfaatan *e-government* untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien (Harmitalia, dkk 2021). Winarsih dan Ratminta (dalam Alne, 2019) mengartikan efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun visi organisasi. Akan tetapi, tujuan yang dituju harus sesuai dengan visi organisasi. The Liang Gie dalam Nugraha (2020) mengatakan bahwa efisien merupakan perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya. Sedangkan menurut Dwiyanto (dalam Monoarfa, 2014) untuk mengukur suatu kegiatan berjalan efisien dapat dilihat dari *output* dan *input* pelayanan. Jika kegiatan memiliki suatu kepastian pelayanan dan pelayanan tidak mengeluarkan biaya yang ekstra maka dapat dikatakan bahwa kegiatan pelayanan tersebut dapat dikatakan efisien (Harmitalia, Irawan, and Khaerani 2021).

Lebih lanjut, berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, pasal 3 ayat 1 fungsi keimigrasian adalah sebagai dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan perlindungan masyarakat, penegak hukum keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional. Sedangkan pada pasal 7, sistem informasi manajemen keimigrasian merupakan satu kesatuan dari berbagai proses pengelolaan data dan informasi, aplikasi serta peningkatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun untuk menyatukan dan menghubungkan sistem informasi pada seluruh pelaksanaan fungsi keimigrasian secara terpadu (Prasetyo 2014).

Pandemi Covid-19 mengharuskan pemerintah melakukan terobosan guna mengurangi penyebaran virus tersebut tanpa mengganggu kegiatan yang diperlukan. Perkembangan teknologi informasi melalui *e-government* juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik di bidang keimigrasian yang menjadi perhatian publik dan fokus utama adalah paspor. Permohonan paspor dari tahun ke tahun semakin meningkat (Wilonotomo and Putra 2018). Direktorat Jenderal Imigrasi dalam upayanya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan perkembangan teknologi mengeluarkan inovasi baru berupa sistem permohonan paspor baru atau pergantian paspor lama secara *online*. Sistem tersebut dibentuk dengan harapan dapat menanggulangi segala macam problem yang muncul dalam masyarakat yang berhubungan dengan paspor.

Salah satunya ialah peluncuran aplikasi M-Paspor. M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor lama secara *online*. Aplikasi ini dirilis pada 26 Januari 2022, dan diharapkan dapat mempermudah dan menyingkat waktu dalam pembuatan paspor bagi masyarakat dan

mengurangi adanya kerumunan yang terjadi. Banyaknya keluhan yang diterima oleh pemerintah yang dialami oleh pemohon paspor, mulai dari antrean yang panjang, waktu tunggu yang lama hingga kasus pencaloan. Namun pengurusan penerbitan dan perpanjangan paspor kini dapat dilakukan secara *online* tanpa harus mengantre berjam-jam saat mendaftar. Hal ini menjadi terobosan penting pemerintah, sebab paspor sangat dibutuhkan sebagai syarat wajib dan identitas resmi di luar negara Indonesia yang akan melakukan kunjungan, perjalanan luar negeri, atau masyarakat yang ingin menetap di suatu negara (Prasetyo 2014).

Adanya inovasi yang dikembangkan pasti ada pula kendala yang terjadi di lapangan tidak sepenuhnya sesuai dengan perencanaan yang sudah tersusun rapi seperti yang diharapkan. Sejak di luncurkannya aplikasi M-Paspor masyarakat berkomentar bahwa hal ini cukup mempersulit bagi para pemohon berumur tetapi disisi lain masyarakat juga memberikan komentar baik dengan adanya aplikasi ini. Tersedia opsi lain jika para pemohon tetap merasa kesulitan dengan prosedur baru ialah menggunakan prosedur lama dengan mendatangi langsung Kantor Imigrasi untuk mengajukan pembuatan paspor baru dibantu dengan petugas yang ada dan membawa persyaratan yang dibutuhkan.

Pembukaan persediaan kuota M-Paspor di setiap kantor imigrasi sudah bisa dilakukan secara rutin setiap bulannya setelah adanya pembaruan pengaturan aplikasi ini, setelah peluncuran aplikasi ini pemerintah masih membatasi kuota pemohon yang akan menggunakan M-Paspor dikhususkan pada masa mendekati hari-hari besar atau hari libur nasional sebab terjadinya peningkatan mobilitas WNI untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Selain itu, total kuota permohonan paspor yang disediakan oleh kantor imigrasi menggunakan aplikasi M-Paspor sebesar 80%.

Sementara itu sisanya masih mempergunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO). APAPO masih bisa diakses oleh pengguna yang belum menghapus aplikasi tersebut dari perangkat telepon sebab aplikasi ini sudah tidak tersedia pada Google Play ataupun AppStore. Masih tersedianya antrean APAPO dikarenakan bentuk antisipasi adanya jika ada pemohon paspor yang hendak melakukan perjalanan mengurus paspor selain di kantor imigrasi, seperti Unit Kerja Keimigrasian (UKK), Unit Layanan Paspor (ULP), dan Mal Pelayanan Paspor (MPP). Alokasi kuota permohonan paspor di Unit Pelaksana Teknis selain di kantor imigrasi masih dalam proses penyesuaian. Pada masa Covid-19 segala kebutuhan yang diperlukan diharapkan dapat menyesuaikan keadaan saat ini, pembatasan kuota hingga mengurangi adanya kerumunan yang terjadi di setiap wilayah dapat mengurangi peningkatan angka Covid-19.

Melalui hal tersebut di masa pandemi Covid-19 yang membatasi segala aktivitas di luar ruangan dan melihat keperluan masyarakat dalam permohonan paspor baru atau pergantian paspor lama cukup tinggi khususnya pada wilayah bagian utara provinsi Jawa Tengah. Salah satu Kantor imigrasi dengan pengajuan permohonan paspor di bagian utara Jawa Tengah ialah Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati yang menyediakan kuota permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor, melihat luasnya lingkup kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati sebagai salah satu kantor imigrasi yang mencakup beberapa wilayah kota di Provinsi Jawa Tengah yaitu Jepara, Blora, Kudus, Rembang, dan kota Pati sendiri menjadi kantor imigrasi tujuan yang cukup memfasilitasi pelayanan publik dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Maka penelitian ini akan menjelaskan tentang keefektifitasan aplikasi M-Paspor tahun 2022 pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati merupakan salah satu contoh kantor imigrasi yang menyediakan pelayanan permohonan paspor baru dan pergantian paspor lama menggunakan aplikasi M-paspor. Dari sekian banyak kantor imigrasi yang berada di wilayah pulau Jawa, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati memiliki cakupan yang luas, beberapa wilayah provinsi Jawa tengah bagian utara para pemohon membuat permohonan paspor baru dan pergantian paspor lama di kantor Imigrasi Pati. Selain dari pelayanan yang baik dan fasilitas yang cukup baik, kebanyakan dari pemohon paspor di kantor imigrasi Pati merupakan para pekerja TKI,

pelayar, dan sebagainya. Oleh sebab itu, penggunaan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati sangat diperlukan.

Penjelasan mengenai M-Paspor sudah ada pada laman berita *online*, berita TV nasional maupun artikel yang membahas topik terkait. Akan tetapi, pembahasan mengenai kelanjutan dari penggunaan aplikasi M-Paspor cukup minim bahkan hampir tidak ada penelitian yang menjelaskan tentang efektivitas penggunaan M-Paspor setelah peluncuran aplikasi tersebut dalam fakta lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi gap yang ada sebagai literatur yang akan digunakan oleh penulis lain.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk menjelaskan permasalahan mengenai efektivitas dari M-Paspor khususnya pada tahun 2022 bagi keimigrasian, yaitu pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati sebagai topik penelitian dan pembahasan yang akan dijelaskan dalam artikel ini dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati tahun 2022.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut A.S Moenir (1995) Pelayanan publik adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau birokrasi guna memberikan bantuan kepada khalayak atau masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu, dalam arti lain seluruh barang dan jasa yang diselenggarakan atas nama pemerintah disebut pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (*government service*) dapat diartikan sebagai “*the delivery of a services by a givernment agency using its own employees*”, dimana pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara dilakukan oleh pegawainya. Penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah secara langsung dilakukan melalui apa yang disebut dengan sektor publik (*public sector*), seperti kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, badan-badan pemerintah, dan lain sebagainya.

Dalam praktik penyediaan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan regulasi yang dijadikan sebagai guidance dalam penyediaan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur serangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan administratif. Undang- Undang Dasar 1945 yang menjadi dasar negara bangsa Indonesia juga telah mengamanatkan kepada negara dalam pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat atau warga negara atas kesejahteraannya, sehingga efektivitas dari suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pelaksanaan oleh pemerintah pusat, daerah, serta lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam pemenuhan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upayanya dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, diantaranya:

- a. Fungsional
Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat
Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sebagai satuan tunggal dan berdasarkan atas pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan.

c. Terpadu

- 1) Terpadu satu atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang didalamnya meliputi berbagai jenis pelayanan dan tidak memiliki keterkaitan proses dengan melewati beberapa pintu.
- 2) Terpadu satu pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan dalam satu tempat yang didalamnya meliputi berbagai jenis pelayanan dan saling memiliki keterkaitan proses dengan pelayanan melalui satu pintu.

Dengan adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah, maka penyelenggaraan pelayanan publik lebih mudah ditingkatkan. Dengan alur birokrasi yang lebih ringkas mampu membuat pemerintah melakukan pengembangan pelayanan publik yang akan terus disesuaikan dan dibutuhkan dengan keadaan realitas lapangan. Peningkatan pelayanan publik juga berhubungan dengan pengembangan teknologi informasi yang sudah seharusnya selalu terkait dalam pengembangan inovasi cepat dan efisien, menurut Numandi (dalam Harmitalia, dkk, 2021) e-government merupakan salah satu proses transformasi dimana pemerintah mengoptimalkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengurangi jarak birokrasi organisasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah (Harmitalia, dkk, 2021). Pemerintah dituntut harus mampu untuk menempatkan prioritas, urgensi agar dapat tercipta kepentingan yang lebih luas.

Hal ini seperti yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati, yang secara berkala meningkatkan kualitas pelayanannya, cepat dan efisien dalam pengajuan pembuatan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor yang telah mempertimbangkan kebutuhan keadaan lapangan dan kepentingan bangsa.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pati. Penelitian deskriptif-kualitatif ini dipilih karena peneliti ingin dapat memecahkan persoalan dengan mendeskripsikan keadaan objek penelitian yang berdasarkan pada fakta-fakta yang ada di lapangan dan dideskripsikan dalam bentuk kalimat.

Adapun fokus penelitian yaitu efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pati. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data primer diperoleh dari informan kunci yang terdiri atas Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan serta yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat pengguna M-Paspor pada Kantor Imigrasi Pati. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pustaka. Hal ini disebabkan karena minimnya informasi dari penggunaan aplikasi M-Paspor setelah penerbitan beberapa bulan yang lalu dan penjelasan mengenai efektivitas aplikasi ini juga sangat minim. Maka tulisan ini lebih banyak menggunakan data yang didapatkan secara langsung melalui wawancara petugas Kantor Imigrasi Pati yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan yang diawali dengan melakukan reduksi data, kemudian dilanjutkan dengan melakukan display data, dan diakhiri dengan melakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penggunaan M-Paspor

Kebutuhan masyarakat dalam menggunakan paspor sangat penting sebagai dokumen atau persyaratan bepergian ke luar negeri maupun masuk. Berdasarkan hukum keimigrasian yang berlaku di Indonesia, setiap orang wajib memiliki paspor yang sah dan masih berlaku sebagai tanda masuk dan keluarnya pada wilayah Indonesia (Wilonotomo and Putra 2018). Dari hal ini adanya pusat pelayanan paspor atau biasa kita sebut pelayanan keimigrasian harus menyediakan dan melayani publik dalam pengurusan paspor untuk bekerja, berwisata, beribadah dan sebagainya. Di Indonesia sendiri pelayanan publik masih dipandang buruk dalam proses penyediaan yang terlalu bertele-tele, maka dari itu pelayanan publik harus meningkatkan kualitas dan kemudahan agar masyarakat mengubah pandangan pada fasilitas publik.

Perkembangan globalisasi yang mengutamakan teknologi agar mempermudah publik untuk mengatasi hal-hal yang seharusnya bisa berjalan dengan cepat dan mudah tidak perlu berlama-lama. Pengembangan inovasi pelayanan publik secara digital sangat digencar untuk disampaikan oleh masyarakat sebagai keikutsertaan menjadi masyarakat global. Pemerintah Indonesia memiliki tuntutan menciptakan *good governace* dalam era globalisasi saat ini. Di mana pelayanan publik yang baik serta memuaskan menjadi perhatian utama bagi pemerintah sebagai penyedia jasa layanan untuk masyarakat. Pelayanan keimigrasian juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Kegiatan ini dilakukan dengan maksud mempersiapkan perubahan sistem pelayanan paspor dengan Aplikasi M-Paspor serta menampung *feedback* petugas guna melancarkan penerapan aplikasi di kantor imigrasi seluruh Indonesia (HAM n.d.).

Direktorat Jendral Imigrasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia resmi menerbitkan Aplikasi M-Paspor, M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online* dirilis pada 26 Januari 2022. Setelah surat kebijakan Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020, dari Direktorat Jendral Imigrasi dikeluarkan dalam pembatasan layanan antrean *online* APAPO agar penyebaran Covid-19 tidak semakin memburuk, kemudian Direktorat Jendral Imigrasi berinovasi untuk pencegahan hal tersebut dan lahirlah M-Paspor yang diharapkan dapat mempermudah dan menyingkat waktu dalam pembuatan paspor bagi masyarakat dan mengurangi adanya kerumunan yang terjadi.

Pelaksana Tugas (Plt) Direktur Jenderal Imigrasi, Widodo Ekatjahjana mengatakan bahwa, Aplikasi M-Paspor merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Ia menargetkan aplikasi ini siap diakses masyarakat di seluruh Indonesia pada acara puncak Hari Bhakti Imigrasi (HBI) Ke-72. Fitur-fitur unggulan M-Paspor antara lain Pembayaran PNPB di Awal, Cek Status Permohonan Paspor, Validasi NIK Dukcapil, Reschedule Jadwal Kedatangan dan Integrasi Dokumen Perjalanan RI (HAM n.d.).

Perbedaan yang terjadi sebelum adanya aplikasi ini diluncurkan adalah di mana terjadinya penumpukan pemohon dimasa Covid-19 di kantor imigrasi salah satunya kantor imigrasi Pati. Penumpukan pemohon disebabkan karena lamanya durasi pengecekan berkas di tahap awal untuk pengajuan pembuatan paspor, jika terjadi adanya kerumunan masal maka virus Covid-19 tersebar secara cepat dengan adanya interaksi ini dan hal ini jelas dilarang pada masa pandemi. Di Indonesia Covid-19 diduga mulai muncul pada tahun 2020 khususnya pada Bulan Februari sampai Bulan Maret tahun 2020, setelah adanya Warga Negara Jepang yang terpapar Covid-19 datang ke Indonesia dan berinteraksi dengan Warga Negara Indonesia yang berasal dari Depok, Jawa Barat (Permana 2021). Munculnya satu kasus positif Covid-19 di Indonesia itu menjadi titik awal terjadinya peningkatan kasus positif Covid-19 di Indonesia

dengan persebaran yang cenderung cepat dan luas menuju wilayah-wilayah yang ada di Indonesia mulai dari tahun 2020 sampai pada saat ini yaitu tahun 2021. Wilayah-wilayah Indonesia yang terpapar oleh Covid-19 tersebut salah satunya adalah Kota Pati, Provinsi Jawa Tengah.

Tapi ada hal lain yang perlu ditekankan adalah walaupun tersedia permohonan paspor secara *online* ini tidak memungkinkan pemohon tidak datang langsung ke kantor imigrasi, pemohon tetap di haruskan datang secara langsung untuk melakukan sesi wawancara, pengambilan sidik jari, verifikasi berkas dan pengambilan foto yang akan dilakukan oleh petugas. Namun juga masih ada beberapa masyarakat yang belum paham bagaimana cara membuat paspor, bahkan tidak sedikit dari mereka sedia membayar cukup mahal untuk membuat paspor melalui para calo. Hal ini juga pastinya menjadi kendala perkembangan pelayanan publik berada pada dunia yang serba cepat dan mudah, dengan menggunakan fasilitas yang tersedia teknologi hadir untuk mempermudah segalanya perlu ada pemahaman bagi masyarakat dalam menyesuaikan perkembangan dunia saat ini.

Berikut ini di jelaskan langkah-langkah mengoperasikan aplikasi M-Paspor ke dalam *smartphone* melalui AppStore atau GooglePlay:



Gambar :Tampilan M-Paspor di Google Play

Sumber: Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI

- 1) Unduh dan Install Aplikasi M-Paspor di Smartphone Atau Tablet Android/iOS. Pertama-tama, pemohon wajib mengunduh aplikasi M-Paspor yang tersedia di Google Playstore (untuk sistem Android) dan Appstore (untuk sistem iOS).
- 2) Daftarkan Akun Pengguna. Saat pertama membuka aplikasi, pemohon akan menemukan halaman yang meminta pengisian alamat E-mail dan kata sandi. Pada bawah tombol “Masuk”, klik tulisan “Daftar Akun”. Isikan data diri pada form, lalu klik “Daftar”. Setelah itu, pemohon akan menerima Kode OTP melalui E-Mail. Isikan kolom di aplikasi dengan kode OTP yang diterima kemudian setuju seluruh syarat dan ketentuan yang muncul pada layar.
- 3) Ajukan Permohonan Paspor. Pada beranda, klik tombol “Pengajuan Permohonan” lalu isi kuesioner dengan benar dan unggah foto berkas yang diminta. Selesai kuesioner diisi, halaman Data Pemohon akan menampilkan ringkasan data diri. Pada halaman ini, pengguna dapat menambahkan pemohon lainnya dengan mengklik “Tambah Pemohon” di sisi kanan atas. Jika sudah, klik tombol “Lanjutkan”.
- 4) Pilih Lokasi Kantor Imigrasi dan Jadwal. Tahapan berikutnya yakni menentukan di kantor imigrasi mana paspor akan diproses. Jangan lupa menyalakan pengaturan lokasi pada smartphone. Ketika akan menentukan tanggal kedatangan, perhatikan keterangan di bagian bawah kalender untuk mengetahui berapa banyak kuota yang tersedia pada tanggal tertentu.

- 5) Tahap Pembayaran. Usai seluruh proses pengisian data dan pengunggahan berkas, informasi permohonan paspor akan muncul di beranda dan dapat diklik untuk mendapatkan tagihan dalam format file PDF. Pembayaran harus dilakukan segera setelah submit data permohonan paspor melalui kanal-kanal yang tersedia: teller bank, ATM, Kantor Pos, Indomaret serta marketplace
- 6) Wawancara di Kantor Imigrasi. Pemohon yang mendaftarkan diri dari aplikasi M-Paspor tetap melakukan wawancara secara langsung dengan petugas serta membawa berkas asli yang telah diajukan, dan melakukan sesi foto yang akan di tempatkan pada lembar paspor (AJeng Rahma Safitri dan Muhammad Fijar Sulistyono n.d.).

B. Efektivitas Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati

Efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi Pati setelah beberapa bulan peluncuran yang lalu oleh Direktorat Jendral Imigrasi membuktikan bahwa aplikasi M-Paspor memberikan manfaat yang baik, efisien, dan cepat, serta pelayanan petugas imigrasi yang ramah khususnya pada wilayah Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Masyarakat merasa maksimal dalam pelayanan yang diberikan atas penggunaan aplikasi tersebut cepat dan mudah dalam proses pengajuan paspor, ditunjang pula dari faktor jika masyarakat paham bagaimana cara menggunakan aplikasi dengan baik.

Penerapan penggunaan aplikasi ini sudah terbukti membantu dan meringkas waktu bagi para petugas imigrasi dalam pengecekan berkas pengajuan awal, hal ini dikatakan oleh kepada sub seksi dokumen perjalanan Kantor imigrasi Kelas I Non TPI Pati "*Adanya aplikasi ini sangat membantu petugas dalam pengecekan berkas, kemudian para pemohon ketika datang ke kantor imigrasi untuk melakukan pengajuan pembuatan paspor baru tidak perlu menunggu terlalu lama di ruang tunggu dan dengan adanya aplikasi ini sangat dapat mengurangi adanya kerumunan yang terjadi*". Fakta di lapangan mengatakan demikian bahwa apa yang diinginkan Direktorat Jendral Imigrasi yang mendasari mengapa aplikasi ini di buat sudah mulai memperlihatkan hasil yang baik.

Pengajuan pembuatan paspor baru maupun penggantian paspor lama secara *online* digunakan juga di berbagai negara. Beberapa negara yang menggunakan cara yang sama dalam penggunaan teknologi sebagai alat mempermudah berbagai hal salah satunya dalam bidang Imigasi. Negara Singapura, Malaysia, dan Korea Selatan merupakan salah satu contoh negara yang menggunakan sistem *online* dalam pengajuan maupun penggantian paspor lama. Dilansir dari web resmi imigrasi negara di atas, negara tersebut menjalankan kebijakan sistem *online* ini merasa sangat membantu, terlebih negara-negara di atas bisa dikatakan sebagai negara yang mengembangkan teknologi untuk efisiensi berbagai hal dengan memiliki masyarakat yang cenderung individualis khususnya Korea Selatan dan Singapura. Sedikit berbeda dengan aplikasi M-Paspor di Indonesia, negara Singapura, Korea Selatan dan Malaysia dalam memproses berkas yang diperlukan sepenuhnya melalui sistem *online*. Pemohon tidak perlu datang ke kantor imigrasi untuk melakukan wawancara dan sebagainya, kecuali dalam pengambilan hasil cetak paspor yang harus dilakukan oleh pemohon sesuai dengan data paspor tersebut.

Aplikasi M-Paspor juga 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. Kebanyakan masyarakat yang menggunakan jasa ini adalah masyarakat yang berencana akan menjalankan ibadah haji atau umrah hanya ingin menerima beres akan hal yang dibutuhkan. Dan adanya aplikasi M-Paspor ini memberikan pelayanan yang merata bagi para pemohon serta mengurangi tindak kejahatan yang terjadi.

Fitur yang diberikan aplikasi M-Paspor sangat mendukung adanya kenyamanan dan keamanan bagi pemohon, proses dalam pengajuan paspor melalui aplikasi M-Paspor setelah melakukan input data yang dibutuhkan para pemohon kemudian melakukan pembayaran secara *online* dan aplikasi ini dapat juga menyesuaikan jadwal bagi para pemohon kapan akan

melakukan wawancara dan jadwal paspor akan di cetak. Para pemohon datang dengan membawa berkas asli kemudian para petugas melakukan pengecekan jika sudah cocok kemudian para pemohon diarahkan ke ruang tunggu untuk menunggu giliran melakukan sesi pengambilan foto, kemudian setelah melakukan sesi pengambilan foto para pemohon langsung bisa meninggalkan kantor imigrasi dan jika sudah selesai proses pencetakan paspor maka akan di beritahukan melalui nomor atau email yang sudah tercantum. Hal ini sangat aman dan efisien bagi pemohon maupun petugas yang menjalankan kegiatan tersebut.

Pelayanan publik penggunaan aplikasi M-Paspor diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kondisi terkini, di mana masyarakat jika membutuhkan paspor untuk dokumen perjalanan dengan situasi dan kondisi cukup padat, para pemohon dapat mengurus pembuatan paspor atau pergantian paspor lama dengan mudah dan efisien. M-Paspor dibuat dengan tujuan yang jelas juga masih memungkinkan memiliki kekurangan dalam pelaksanaannya, salah satunya yakni kurangnya adaptasi masyarakat dengan teknologi terdapat pada prosedur yang diperintahkan pada aplikasi M-Paspor.

Pada kasus yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati para pemohon sering kali memasukkan data pribadi yang tidak seharusnya terinput dan tidak tercantum dalam persyaratan pembuatan paspor, scan data yang diberikan pada halaman input data sering kali keliru dipahami oleh para pemohon. Setelah melakukan tahap akhir pembayaran dan pembayaran hanya bisa dilakukan pada kantor pos dan bank tertentu. Ini merupakan bentukan transparan pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui jika pada suatu kegiatan dikatakan efisien apabila memiliki jaminan atau kepastian tentang biaya pelayanan tersebut (Harmitalia et al. 2021).

Pada aplikasi M-Paspor para pemohon akan mendapatkan kode atau semacam barcode yang tercatat dalam antrian pembuatan paspor. Hal tersebut merupakan kendala bagi petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dalam pengecekan berkas yang dilakukan secara langsung, tidak sesuai data yang di-input dengan data yang diinginkan untuk pembuatan paspor baru sebab ketika para pemohon sudah melakukan pembayaran petugas Imigrasi memiliki tugas hanya melanjutkan apa yang sudah tercantum dalam sistem mereka. Jika terjadi hal yang dijelaskan di atas dengan kasus data yang berlebih maka hal yang dapat petugas Imigrasi bisa lakukan adalah menghubungi Kantor Pusat Direktorat Jendral Imigrasi jika terjadi hal tersebut. Kemudian melakukan pengecekan ulang pada sistem yang tersedia, jika data yang tertera sudah di atur ulang maka para petugas imigrasi dapat melakukan proses pencetakan paspor.

Melihat kebutuhan meningkatkannya pelayanan publik dengan baik dan segala upaya untuk kebaikan masyarakat masih menjadi poin penting untuk pemerintahan. Di era yang serba digital sekarang ini, hampir kebanyakan hal yang bisa dilakukan dengan cara lama menjadi praktis dengan adanya teknologi yang serba cepat dan mudah. Direktorat Jendral Imigrasi mempunyai upaya untuk mengembangkan lebih lanjut pelayan publik bagi para pemohon paspor. Hal ini merupakan suatu pencapaian yang cukup baik dalam mengikuti perkembangan teknologi dalam bidang pelayanan publik. Melahirkan aplikasi M-Paspor ini diharapkan dapat mempermudah urusan yang berhubungan dengan pengajuan paspor baru dan pergantian paspor lama sebagai syarat wajib dokumen perjalanan ke luar negeri.

Hal lain yang harus dikembangkan kembali oleh Direktorat Jendral Imigrasi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor sebagai wujud akan kepedulian memberikan pelayanan publik yang maksimal dan juga perlu adanya survei berkelanjutan untuk melihat seberapa efektif aplikasi M-Paspor digunakan. Efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor harus di tinjau kembali, apabila suatu produk di luncurkan maka harapan yang diinginkan adalah manfaat yang baik atas produk tersebut. Jika terdapat kendala dalam suatu produk maka untuk membuat suatu produk semakin berkualitas dan juga bentuk atas kepedulian masyarakat yang bertanggungjawab adalah dengan menerima saran dan komentar untuk perkembangan ke depannya.

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati sudah berjalan cukup baik. Adapun kendala yang masih terjadi pada proses pengembangan inovasi aplikasi M-Paspor ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan fasilitas *online* yang disediakan, sering terjadinya kesalahan dalam penginputan scan data yang tidak seharusnya dimasukkan ke dalam persyaratan pembuatan paspor atau pergantian paspor. Tujuan pembuatan Aplikasi M-Paspor ini adalah mengurangi adanya kerumunan dan penumpukan pemohon di Kantor Imigrasi, mempercepat proses penginputan data yang sudah dilakukan para pemohon saat sebelum melakukan pembayaran, mempermudah akses perputaran dan percetakan paspor serta mengurangi adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh orang-orang tidak bertanggungjawab.

Aplikasi M-Paspor mempercepat dan mempermudah bagi pemohon maupun bagi petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dalam melakukan kegiatan pengajuan paspor baru atau penggantian paspor lama. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati cukup menjalankan tujuan pembuatan aplikasi M-Paspor dan jika terdapat kendala yang terjadi melebihi tentang sistem tersebut, pihak Kantor Imigrasi Pati langsung menghubungi Kantor Pusat Direktorat Jendral Imigrasi untuk menyelesaikan masalah yang ada. Hasil daripada penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dalam menjalankan fungsi-fungsinya, serta dapat dijadikan bahan acuan bagi pihak Imigrasi untuk mengetahui masalah yang ada pada masyarakat berkaitan dengan sistem layanan permohonan paspor *online* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Rahma Safitri dan Muhammad Fijar Sulisty. n.d. **“Cara Menggunakan M-Paspor Dari Awal Sampai Akhir, Mudah Dan Cepat”**. Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Alne, Muhammad Fikri. 2019. **“Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.”** 1–9. doi: .1037//0033-2909.I26.1.78.
- HAM, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan. n.d. **“Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan Di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022.”**
- Harmitalia, Mita, Bambang Irawan, and Thalita Rifda Khaerani. 2021. **“Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kota.”** 2(November):103–14.
- Monoarfa, H. (2012). ***Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.***
(Diakses dari <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891> pada tanggal 12 Maret 2014).
- Nugraha, Fitrah Maulana, Program Studi, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, and Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2020. **“Efektivitas Layanan Permohonan Paspor Online (Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta).”**
- Prasetyo, Feri. 2014. **“E-Paspor Sebagai Peran Indonesia Dalam Memberikan Apresiasi Dan Kontribusi Mendukung Komunitas ASEAN Berdasarkan IKM.”** *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren* 253–61.
- Sulfiani, A. N. 2021. **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I di Kota Palopo.”** *Journal I La Galigo/ Public Administration Journal* 4(1):10–18.
- Wilsonotomo, and Bagas Hidayat Putra. 2018. **“Innovation of Technology on Immigration Services, Specifically on Manufacturing a Passport in the Immigration Office With the Application of Eps System (Express Passport Service).”** *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 1(2):97–106. doi: 10.52617/jikk.v1i2.38.

Sumber Lain.

- Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 3 Ayat 1
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan RB No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upayanya dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas