

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di bidang keimigrasian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana efektivitas dan efisiensi pelayanan pengurusan paspor melalui aplikasi M-Paspor serta mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap kualitas dan kemudahan layanan online yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek dalam penelitian ini berjumlah empat orang masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor dan tiga orang informan internal dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik campuran, yaitu *purposive sampling* untuk informan internal imigrasi dan *accidental sampling* untuk masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor ditinjau dari tiga kriteria evaluasi Subarsono (2005) memiliki dinamika yang beragam. Pada kriteria efektivitas, penerapan aplikasi telah mencapai sasaran operasional melalui pengaturan antrean yang lebih tertib, terjadwal, dan sesuai prosedur resmi. Pada kriteria efisiensi, inovasi digital ini mampu mengoptimalkan sumber daya pelayanan secara signifikan dengan mengurangi antrean manual yang menumpuk serta meminimalkan waktu tunggu masyarakat di lokasi. Selanjutnya pada kriteria *outcome* dan dampak, masyarakat sebagai pengguna secara umum merasakan perubahan positif berupa kepastian jadwal dan kemudahan prosedur pendaftaran mandiri. Namun demikian, terdapat hambatan pada aspek pengelolaan kuota pelayanan yang terbatas serta adanya gangguan teknis sistem aplikasi (*error* kesisteman) yang memengaruhi kenyamanan akses bagi pemohon dengan kebutuhan mendesak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor berkontribusi besar dalam modernisasi birokrasi keimigrasian, adanya optimalisasi sistem teknis dan pengelolaan kuota yang adaptif dapat menjadi penentu utama meratanya kualitas pelayanan publik digital.

Kata kunci : Efektivitas, Efisiensi, M-Paspor, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged the government to transform the delivery of public services, including in the field of immigration. This study aims to analyze the effectiveness and efficiency of passport services through the M-Paspor application and to examine public perceptions of the quality and ease of online services provided by the Lhokseumawe Immigration Office. This research employs a qualitative method with a case study approach. The subjects in this study were four members of the public who used the M-Paspor application and three internal informants from the Class II TPI Immigration Office of Lhokseumawe. The sampling technique used in this study was a mixed technique: purposive sampling for internal immigration officials and accidental sampling for members of the public using the service. Data collection techniques were carried out through non-participatory observation, semi-structured interviews, and documentation as supplementary data. The results showed that the implementation of the M-Paspor application evaluated from three policy criteria by Subarsono (2005) has various dynamics. On the effectiveness criteria, the application has achieved operational targets through more orderly, scheduled, and procedurally compliant queue management. On the efficiency criteria, this digital innovation has significantly optimized service resources by reducing manual queues and minimizing waiting times at the location. Furthermore, on the outcome and impact criteria, the public generally perceives positive changes in terms of scheduling certainty and the ease of independent registration. Nevertheless, there are constraints regarding limited service quotas and system app glitches (errors) that affect user convenience for applicants with urgent needs. This study concludes that although the M-Paspor application has made a great contribution to modernizing immigration bureaucracy, optimizing the technical system and adaptive quota management can be the main determinants for an even quality of digital public services.

Keywords: Case Study, Effectiveness, Efficiency, M-Paspor, Public Service.