

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi pelayanan keimigrasian berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan pelayanan paspor yang lebih efektif, efisien, mudah, dan terjadwal. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kondisi yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan penyebab penggunaan aplikasi M-Paspor belum berjalan sesuai dengan tujuan ditetapkannya aplikasi tersebut serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori Sutrisno (2010) yang terdiri dari lima indikator, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor telah memberikan perubahan positif terhadap pelayanan paspor, terutama dalam menciptakan pelayanan yang lebih teratur, penggunaan jadwal pelayanan secara online, penyediaan data pemohon sebelum kedatangan, serta membantu petugas dalam proses pelayanan dan verifikasi data. Namun, penggunaan aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan ditetapkannya aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi secara mandiri, terutama dalam pembuatan akun, pengunggahan dokumen, dan pemilihan jadwal pelayanan, sehingga sebagian pemohon masih bergantung pada bantuan keluarga, petugas, maupun agen. Selain itu, gangguan jaringan dan sistem aplikasi juga menjadi faktor yang dapat menghambat proses pendaftaran maupun pelayanan. Dengan demikian, meskipun M-Paspor telah membawa perubahan menuju pelayanan keimigrasian yang lebih modern dan terjadwal, tujuan pelayanan digital yang menekankan kemudahan, efisiensi, dan kemandirian masyarakat belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat kesenjangan antara kemampuan sistem dengan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan serta adanya kendala teknis dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: *Efektivitas, M-Paspor, Pelayanan Publik, Keimigrasian.*

ABSTRACT

This study is entitled “The Effectiveness of the Use of the M-Paspor Application at the Class II TPI Immigration Office of Tanjung Balai Asahan.” This research was motivated by the implementation of the M-Paspor application as a digital-based immigration service innovation aimed at providing passport services that are more effective, efficient, accessible, and well-scheduled. However, in its implementation, several conditions indicate that the use of the M-Paspor application has not fully corresponded to the objectives for which the application was established. This study aims to analyze and explain the factors causing the use of the M-Paspor application to have not fully achieved its intended objectives and to identify the obstacles encountered in its implementation. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation. The analysis of effectiveness used Sutrisno's theory (2010), consisting of five indicators: program understanding, right targeting, timeliness, achievement of objectives, and real change. The results showed that the use of the M-Paspor application has brought positive changes to passport services, particularly by creating a more organized service process, implementing online service scheduling, providing applicant data before their arrival, and assisting officers in the service and data verification processes. However, the use of the M-Paspor application has not fully corresponded to the objectives for which it was established. This is due to the fact that some members of the public still have difficulty understanding how to use the application independently, particularly in creating an account, uploading documents, and selecting service schedules. Consequently, some applicants still rely on assistance from family members, officers, or agents. In addition, network and system disruptions can also hinder the registration and service processes. Therefore, although M-Paspor has brought changes toward more modern and scheduled immigration services, the objectives of digital services emphasizing convenience, efficiency, and public independence have not yet been fully achieved due to the gap between system capabilities and the readiness of the public as service users, as well as technical obstacles in its implementation.

Keywords: *Effectiveness, M-Paspor, Public Service, Immigration.*