

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun organisasi publik sebagai pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum dengan cara menyediakan layanan, informasi, ataupun fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat umum. Pelayanan publik sendiri mencakup beberapa sektor, diantaranya kesehatan, pendidikan, transportasi, lingkungan, dan keamanan. Pelayanan publik dapat dipandang sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk memberikan akses yang adil dan wajar kepada seluruh anggota masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan. Kualitas pelayanan publik sangat memengaruhi efektivitas dan efisiensi proses penyampaian layanan serta kemampuan pemerintah untuk mempengaruhi dan merespons aspirasi masyarakat (Haryati et al., 2024).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang disediakan oleh pihak-pihak terkait. Sektor pelayanan publik mencakup berbagai bidang, tidak hanya melibatkan proses pelayanan langsung antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan individu yang menerima layanan, tetapi juga proses pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik dianggap baik jika menghormati hukum, memprioritaskan kepentingan semua pihak terkait,

menyeimbangkan berbagai kewajiban, mendukung hak asasi manusia, transparan, profesional, tepat waktu, adil bagi semua individu, dan mencakup faktor-faktor positif lainnya untuk menciptakan pelayanan publik berkualitas tinggi. Secara umum, pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik, di mana penyediaan layanan publik terus menerima kritik dari masyarakat yang menerima layanan dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat (Dewi et al., 2025).

Kualitas pelayanan publik di negara-negara berkembang merupakan masalah umum saat ini. Biasanya, permintaan akan layanan jauh lebih tinggi daripada kemampuan pemerintah untuk menyediakannya. Akibatnya, masalah utama yang dikritik atau dikeluhkan oleh masyarakat adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan di semua bidang. Dengan demikian, pemerintah harus menyediakan layanan terbaik bagi masyarakat.

Di tengah kemajuan pesat era digital, otoritas pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, dituntut untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi publik. Masyarakat modern telah beradaptasi dengan layanan cepat, mudah diakses, dan didorong oleh teknologi. Perubahan ini telah memicu transformasi fundamental dalam model pelayanan publik, membawa era yang ditandai dengan optimal, efisiensi, dan efektivitas yang lebih besar. Permintaan masyarakat terhadap layanan publik menjadi sangat jelas, karena orang-orang benar-benar menginginkan layanan pemerintah yang lebih sederhana, praktis, dan cepat sesuai dengan kemajuan saat ini (Pratiwi et al., 2025).

Menurut (Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana, 2016) masyarakat memang sudah cukup lama menunggu dan semakin tidak sabar akan munculnya *Good Governance*. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa untuk menciptakan hal

tersebut memerlukan waktu yang tidak sebentar karena untuk mengembangkannya pemerintah dan masyarakat sendiri memiliki keterbatasan baik dari segi waktu, tenaga, biaya, dan sumber daya lainnya. Terlepas dari hal itu, pemerintah masih harus segera melakukan upaya sebagai langkah nyata.

Pemerintah Indonesia saat ini sedang berupaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik terutama di sektor pelayanan masyarakat, secara efektif dan efisien. Perpindahan dari sistem pemerintahan tradisional ke sistem *e-government* merupakan langkah pertama dalam mentransformasi sistem penyampaian layanan dari berbasis kertas menjadi tanpa kertas. Digitalisasi, yang kini telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, juga secara luas digunakan oleh sektor swasta untuk memperoleh keunggulan dengan memudahkan penyediaan layanan. Hal ini dapat dilihat dalam berbagai aplikasi, seperti layanan pengiriman makanan, layanan pemesanan transportasi, dan pemesanan *online* untuk barang dan jasa, yang semuanya memanfaatkan kemajuan teknologi (Iqbal & Mirza, 2024).

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan terus berkembang, birokrasi modern harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi digital dan meningkatkan sistem kuno yang dipenuhi dengan prosedur rumit. Di sinilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang sering disebut *e-Governemnt*, muncul sebagai solusi untuk mendorong tata kelola yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Teknologi digital menyediakan berbagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan ini secara efektif.

Menurut Bovaird & Löffler (2016), penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyediaan layanan publik merupakan komponen kunci

dalam digitalisasi pelayanan publik. Berbagai saluran digital, termasuk situs web, aplikasi smartphone, platform media sosial, dan layanan pemesanan instan, dapat mewujudkan visi ini. Pada akhirnya, sistem digital meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan partisipasi publik dalam proses tata kelola dengan memungkinkan warga negara mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor layanan secara fisik. Banyak studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital ke dalam pelayanan publik menghasilkan hal yang bermanfaat, seperti peningkatan efisiensi proses, penguatan akuntabilitas, dan peningkatan transparansi.

Sejalan dengan hal ini, sektor keimigrasian tak luput dari kebijakan pemerintah di era digitalisasi. Sektor ini menjadi salah satu bidang yang turut andil dalam beradaptasi dengan tuntutan modernisasi pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, imigrasi merupakan bagian dari tugas pemerintah dalam konteks pelayanan publik, penegakan hukum, keamanan nasional, dan penyediaan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan undang-undang, fungsi dan tugas utama imigrasi adalah memantau pergerakan keluar masuknya warga negara serta menegakkan hukum di bidang keimigrasian. Hal ini meliputi berbagai tugas yang salah satunya sangat menjadi fokus utama dan menjadi perhatian publik, yaitu paspor.

Paspor adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat berwenang di suatu negara. Paspor mencakup detail pribadi pemiliknya, seperti foto, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, kewarganegaraan, dan beberapa identifikasi pribadi lainnya. Paspor adalah dokumen penting bagi siapa pun yang bepergian ke luar negeri. Hal tersebut kini seolah menjadi tren bagi banyak orang di Indonesia,

yang berdampak pada meningkatnya permintaan akan pengurusan dokumen paspor (Sukmawati et al., 2020).

Walaupun pemerintah sudah melakukan banyak upaya untuk modernisasi pelayanan di bidang keimigrasian, faktanya di lapangan menunjukkan bahwa instansi keimigrasian masih saja mendapatkan berbagai tantangan klasik yang cukup berdampak terhadap efektivitas pelayanan. Tantangan tersebut di antaranya, penyalahgunaan dokumen oleh calon PMI non-prosedural, migran ilegal yang semakin marak, investasi fiktif oleh Warga Negara Asing (WNA), dan penyalahgunaan izin tinggal. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, antrean pemohon yang menumpuk, ketimpangan antara jumlah pemohon dengan kapasitas petugas pelayanan, literasi digital yang masih rendah, serta ketidakpahaman terhadap prosedur pengajuan paspor masih menjadi suatu hal yang sering kali menimbulkan keluhan oleh masyarakat.

Tedy Riyandi sebagai Kepala Kantor Imigrasi Yogyakarta (2025) mengatakan, “Secara dokumen administrasi seperti KTP, KK, dan ijazah terakhir, pemohon memang lengkap. Tetapi hasil wawancara sering menunjukkan indikasi bahwa mereka akan bekerja secara ilegal di luar negeri. Dalam situasi seperti itu, kami menunda penerbitan paspor dan meminta dokumen tambahan” ujarnya. Jemsly Hutabarat selaku Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia menambahkan, “Pelayanan publik tidak boleh berhenti pada kecepatan. Ia harus berkualitas, bebas dari maladministrasi, dan berdampak langsung bagi masyarakat. Dua indikator yang selalu kami nilai di Ombudsman adalah kualitas layanan dan potensi mal administrasi” tambahnya.

(sumber:<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman>) diakses pada 22 Oktober 2025.

Di tengah tantangan klasik yang terus berlanjut dalam pengelolaan layanan imigrasi, terdapat seruan kuat untuk inovasi adaptif berbasis teknologi dalam penyampaian layanan publik. Masyarakat kini menuntut layanan yang lebih cepat, transparan, efisien, dan mudah diakses, tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang rumit dan memakan waktu. Situasi ini mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mengejar transformasi digital melalui berbagai inovasi layanan, termasuk implementasi aplikasi M-Paspor sebagai modernisasi sistem aplikasi paspor *online*.

Sebelum diaplikasikannya pengajuan paspor secara online, proses permohonan paspor di Indonesia menggunakan cara manual. Berdasarkan sumber resmi dari Direktorat Jenderal Imigrasi dan laporan media, tahapannya yaitu:

1. Mengunjungi kantor imigrasi setempat di kota atau kabupaten tempat pemohon tinggal, diusahakan untuk tiba sebelum tengah hari, karena kuota untuk pemohon paspor dibatasi hingga 200 orang.
2. Pemohon harus memastikan membawa dokumen yang diperlukan. Kemudian dilanjutkan dengan mengisi formulir pengajuan paspor yang tersedia di loket pengajuan paspor dan memastikan informasi yang diberikan oleh pemohon sesuai dengan dokumen resmi secara tepat.
3. Setelah melengkapi formulir pendaftaran, formulir kemudian diserahkan di loket paspor baru yang kemudian pemohon akan diberikan tanda terima dan jadwal janji temu untuk pengambilan sidik jari dan foto.
4. Dokumen pemohon akan diverifikasi saat masuk ke tahap pengambilan sidik jari, wawancara, dan foto.
5. Setelah melalui tahap-tahap sebelumnya, pemohon akan diminta melakukan pembayaran dan akan diberitahu tanggal penyelesaian untuk pengambilan paspor.

Prosedur ini dianggap cukup memakan waktu dan mengharuskan pemohon untuk hadir secara fisik di kantor imigrasi, yang dapat menyebabkan antrean panjang dan mengurangi efisiensi operasional. Pengaturan *walk-in* kini hanya tersedia untuk individu dengan kebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, orang sakit, atau balita. Selain itu, alur kerja ini telah dimodernisasi dengan diluncurkannya aplikasi M-Paspor, yang bertujuan untuk memudahkan pendaftaran, penjadwalan janji temu, dan mengurangi kepadatan di kantor imigrasi. *Sumber:* (<https://www.imigrasi.go.id>) diakses pada 22 Oktober 2025.

Mengacu pada hal tersebut, pentingnya pelayanan dalam bentuk digital semakin jelas setelah pandemi COVID-19. Seperti yang diketahui, pada saat itu pandemi secara signifikan memberikan dampak yang mengakibatkan terbatasnya pergerakan masyarakat, berkurangnya aktifitas tatap muka, dan memaksa lembaga pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan pola kerja baru. Situasi darurat pada saat itu mendorong pemerintah untuk melaksanakan transformasi digital di berbagai sektor, seperti bisnis, pendidikan, kesehatan, pertahanan, administrasi pemerintahan, dan pelayanan publik. (Zahiroh, 2022)

Selama masa pandemi, layanan imigrasi bagi warga negara Indonesia juga turut terdampak oleh kebijakan yang berubah secara bertahap, yang diperkenalkan selama pandemi di Indonesia. Layanan imigrasi bagi warga negara Indonesia kemudian diatur melalui Surat Edaran Nomor: IMI- GR.01.01-2114 Tahun 2020 (Tarigan et al., 2021). Melalui peraturan ini, Direktorat Jenderal Imigrasi mengelola pembatasan layanan imigrasi guna mengurangi penyebaran COVID-19 di kantor-kantor imigrasi dan memutus rantai penularan. Pembatasan layanan imigrasi bagi warga negara Indonesia dilakukan secara holistik dan komprehensif, dengan

pengurangan layanan paspor di kantor-kantor imigrasi di seluruh Indonesia, mengingat kerentanan penyebaran virus.

Pada 23 Januari 2022, Direktorat Jenderal Imigrasi melalui web resmi keimigrasian, menyampaikan bahwa aplikasi M-Paspor akan segera diimplementasikan secara nasional mulai 26 Januari 2022, bersamaan dengan Hari Bakhti Imigrasi ke-72. Sebelum diperkenalkannya M-Paspor, proses layanan paspor lama masih dianggap cukup rumit dan memakan waktu. Proses ini ditangani melalui sistem APAPO (Pendaftaran Antrian Paspor *Online*). Hal ini disebabkan karena sistem APAPO mengharuskan pemohon untuk mendaftar antrean saat mengajukan permohonan paspor secara *online*, yang menghadapi beberapa masalah. Masalah tersebut meliputi kesulitan dan keterlambatan dalam verifikasi email, ketidaksesuaian Nomor Induk Kependudukan pada Dukcapil, jadwal perpanjangan yang tidak konsisten, serta ketersediaan kuota yang seringkali penuh. Meskipun sistem APAPO telah memperkenalkan manajemen antrian digital, banyak langkah permohonan masih dilakukan secara manual, sehingga efektivitas sistem tersebut tidak dirasa optimal. (Oktavianti et al., 2023)

Tabel 1. 1
Perbedaan APAPO dengan Aplikasi M-Paspor

Aspek	APAPO	M-Paspor
Fungsi utama	Fungsi terbatas, tidak ada unggah dokumen, pembayaran, validasi NIK, atau pelacakan status secara lengkap dan hanya untuk mengambil nomor dan jadwal antrean paspor secara online	Layanan lebih lengkap, paperless, tersedia pembayaran awal, pengecekan status, validasi NIK, dan perubahan jadwal serta dapat mengajukan paspor baru atau penggantian paspor.
Cakupan layanan	Hanya berfokus pada pendaftaran antrean.	Meliputi pengisian data, unggah dokumen, pemilihan kantor, jadwal, pembayaran, dan pengecekan status.

Pengisian data	Data yang diisi relatif sedikit dan hanya untuk kebutuhan antrean.	Data pribadi dan informasi permohonan harus diisi secara lengkap.
Unggah dokumen	Tidak menyediakan fitur unggah dokumen persyaratan secara lengkap.	Pemohon dapat mengunggah KTP, KK, akta kelahiran, paspor lama, dan dokumen pendukung.
Pemeriksaan dokumen	Pemeriksaan utama dilakukan saat pemohon datang ke kantor imigrasi.	Dokumen diunggah lebih dulu, tetapi dokumen asli tetap diperiksa di kantor imigrasi.
Metode pembayaran	Pembayaran belum terintegrasi langsung dalam aplikasi dan pilihan pembayaran masih terbatas serta dilakukan setelah proses tertentu.	Pembayaran dilakukan menggunakan kode billing setelah permohonan diajukan serta dapat dibayayar melalui bank, ATM, mobile banking, kantor pos, marketplace, dan lainnya.
Pemilihan jadwal	Jadwal dipilih berdasarkan kuota antrean dan fitur perubahan jadwal sangat terbatas.	Jadwal dipilih setelah data dan dokumen selesai diisi, tersedia pula fitur reschedule sesuai ketentuan kuota dan dapat memilih lokasi kantor imigrasi sesuai keinginan pemohon.
Pengajuan keluarga	Pengajuan lebih berfokus pada masing-masing pengguna.	Satu akun dapat digunakan untuk mengajukan permohonan beberapa anggota keluarga, maksimal sesuai ketentuan aplikasi.
Efisiensi waktu	Mengurangi antrean langsung, tetapi proses di kantor masih relatif panjang.	Lebih efisien karena data, dokumen, jadwal, dan pembayaran sudah diselesaikan lebih awal.
Kendala teknis	Kuota cepat habis dan aplikasi dapat sulit diakses saat banyak pengguna.	Dapat mengalami gangguan login, unggah dokumen, validasi NIK, perubahan status pembayaran, atau kuota penuh.

Sumber: (<https://www.instagram.com/kanimjaksel>) diakses pada 5 Oktober 2025

Meskipun APAPO dan M-Paspor sama-sama menghadapi kendala teknis berupa keterbatasan kuota, keduanya memiliki perbedaan pada cakupan layanan dan tujuan penerapannya. APAPO pada dasarnya hanya dirancang untuk memfasilitasi pendaftaran antrean paspor secara daring. Sementara itu, M-Paspor

dikembangkan sebagai penyempurnaan dengan cakupan layanan yang lebih luas, mulai dari pengisian data, unggah dokumen persyaratan, pemilihan kantor imigrasi dan jadwal kedatangan, pembayaran, hingga pemantauan status permohonan. Dengan demikian, perbedaan utama keduanya tidak terletak pada ada atau tidaknya kendala kuota, melainkan pada sejauh mana aplikasi mampu mendukung keseluruhan proses pelayanan paspor. Kendala kuota penuh pada M-Paspor menunjukkan bahwa pengembangan fitur belum secara otomatis menghilangkan persoalan akses layanan. Meskipun proses administrasi menjadi lebih terintegrasi, pengguna tetap bergantung pada jumlah kuota yang disediakan oleh masing-masing kantor imigrasi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi, yaitu memberikan pelayanan paspor yang mudah, cepat, dan efisien, dengan pengalaman nyata yang diterima oleh masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan bertindak sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara, yang bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Imigrasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, kantor ini bertugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi utama Direktorat Jenderal Imigrasi di bidang pelayanan imigrasi, penegakan hukum imigrasi, dan pengawasan pergerakan orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia.

Pada bidang pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan memainkan peran penting dalam melayani masyarakat, terutama dalam menerbitkan dokumen perjalanan Indonesia alias paspor. Sebagai wujud

komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan telah menerapkan kebijakan reformasi birokrasi dan inisiatif transformasi digital yang dipromosikan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui adopsi aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pengajuan paspor secara *online* bagi warga negara, termasuk pendaftaran, pengunggahan dokumen, penjadwalan wawancara, dan pembayaran biaya. Tujuan utama program ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean dan kepadatan di kantor imigrasi, meminimalisir praktik percaloan, serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan dan terintegrasi.

Tabel 1. 2
Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI
Tanjung Balai Asahan Berdasarkan Sistem Pelayanan

Tahun	Jumlah Penerbitan Paspor	Klasifikasi Sistem Pelayanan
2020	23.671	APAPO
2021	2.156	APAPO
2022	19.835	M-Paspor
2023	58.998	M-Paspor
2024	40.746	M-Paspor
2025	30.483	M-Paspor

(Sumber data diperoleh dari BPS Kota Tanjung Balai)

Berdasarkan data penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Tanjung Balai, jumlah paspor yang diterbitkan pada tahun 2020 mencapai 23.761 paspor. Jumlah tersebut mengalami penurunan tajam pada tahun 2021 menjadi 2.156 paspor. Penurunan ini dikaitkan dengan kondisi pandemi COVID-19, pembatasan mobilitas

masyarakat, pembatasan perjalanan internasional, serta terbatasnya pelayanan publik secara langsung. Setelah pembatasan mobilitas mulai dilonggarkan, jumlah penerbitan paspor kembali meningkat menjadi 19.835 paspor pada tahun 2022 yang juga menjadi awal penerapan aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari transformasi pelayanan paspor berbasis digital, kemudian naik secara signifikan menjadi 58.998 paspor pada tahun 2023 setelah penerapan M-Paspor. Pada tahun 2024, jumlah penerbitan paspor tercatat sebanyak 40.746 paspor dan kembali menurun pada tahun 2025 menjadi 30.483 paspor.

Peningkatan jumlah penerbitan paspor setelah tahun 2021 belum dapat secara langsung dijadikan dasar untuk menyatakan bahwa M-Paspor telah efektif. Kenaikan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti berakhirnya pembatasan perjalanan, meningkatnya kembali kebutuhan masyarakat untuk bekerja, belajar, beribadah, berwisata, atau melakukan perjalanan ke luar negeri. Dengan demikian, peningkatan jumlah penerbitan paspor tidak dapat hanya dikaitkan dengan penerapan M-Paspor. Merujuk pada aplikasi M-Paspor yang benar-benar telah diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan sejak diluncurkan pada tahun 2022, hal ini telah menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah digunakan sebagai bagian dari proses pelayanan paspor. Hal ini penting karena penerapan aplikasi dapat berlangsung melalui masa transisi, penyesuaian sistem, sosialisasi kepada masyarakat, serta kemungkinan adanya pelayanan bagi kelompok tertentu melalui mekanisme lain sesuai ketentuan yang berlaku sehingga menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor berkontribusi dalam meningkatkan kembali aktivitas pelayanan, tetapi belum dapat membuktikan efektivitas M-Paspor secara langsung.

Berdasarkan alur resmi pelayanan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, proses permohonan paspor baru maupun penggantian dimulai dari pendaftaran antrean secara daring melalui aplikasi, kemudian pemohon datang sesuai jadwal yang dipilih. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, verifikasi data, pengambilan biometrik dan wawancara, hingga tahap pembayaran dan pengambilan paspor dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Alur tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah dirancang secara terstruktur, sistematis, dan berbasis digital untuk menciptakan proses yang tertib, cepat, dan efisien. Secara konseptual, mekanisme ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menyederhanakan proses administrasi, meminimalkan kontak manual yang berlebihan, serta mengurangi antrean di kantor imigrasi.

Namun, aspirasi untuk mengembangkan inovasi layanan publik melalui *e-government* menghadapi tantangan signifikan dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai daerah, termasuk Tanjung Balai Asahan yang merupakan wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Selalu ada tantangan yang muncul ketika inovasi terbaru dikembangkan, dan tidak selalu berjalan semulus yang direncanakan. Semenjak diluncurkannya aplikasi M-Paspor, beberapa anggota masyarakat berkomentar bahwa aplikasi ini cukup sulit digunakan oleh pemohon lansia. Di sisi lain, terdapat pula tanggapan positif dari masyarakat mengenai aplikasi ini. Bagi pemohon yang masih merasa kesulitan dengan prosedur baru, alternatifnya adalah menggunakan prosedur lama dengan langsung mendatangi Kantor Imigrasi untuk mengajukan prosedur baru dengan bantuan petugas dan membawa dokumen yang diperlukan.

Pemanfaatan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan masih mengalami banyak kekurangan. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti melalui akun Instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan, masih cukup sering ditemukan dengan berbagai macam keluhan masyarakat mengenai penerapan aplikasi M-Paspor pada kolom komentar. Sebagian pemohon mengadukan terkait aplikasi M-Paspor yang sering kali mengalami kendala teknis dan *crash*, terkhusus saat kuota permohonan dibuka. Hal ini mengakibatkan tidak optimalnya proses pengambilan antrean paspor karena ketika aplikasi sudah dapat kembali diakses secara tiba-tiba muncul keterangan bahwasannya kuota antrean sudah habis. Selanjutnya, ditemukan pula keluhan lain terkait sistem pemilihan jenis permohonan. Jika seorang pemohon tanpa sengaja memilih layanan “permohonan paspor baru” padahal seharusnya “penggantian paspor”, apabila terlanjur melakukan proses pembayaran maka tidak dapat dibatalkan serta tidak ada sistem pengembalian dana (*refund*), sehingga dikarenakan hal tersebut pemohon harus kembali mengeluarkan biaya untuk melakukan permohonan sesuai kebutuhan aslinya.

Tidak hanya sampai di situ, walaupun aplikasi M-Paspor telah diklaim sebagai pelayanan digital berbasis *paperless*, pada kenyataannya masyarakat masih harus membawa dokumen pendukung berbentuk fisik seperti Kartu Keluarga, KTP, dan Akta Kelahiran ketika jadwal pemohon datang ke kantor imigrasi. Hal tersebut menjelaskan terdapat ketidaksesuaian antara tujuan digitalisasi dengan implementasinya di lapangan. Selanjutnya, terdapat juga keluhan lain yang timbul dari sejumlah masyarakat yang kehilangan paspornya. Masyarakat dibuat kesusahan ketika melakukan permohonan paspor baru karena harus memenuhi

beberapa syarat yang salah satunya adalah harus memiliki *fotocopy* paspor yang telah hilang tersebut. Hal ini tentu saja menimbulkan kebingungan sehingga dianggap mempersulit pemohon.

Sumber: (<https://www.instagram.com/imigrasitanjungbalaiasahan>) diakses pada 7 November 2025

Menurut Bapak Dhandy dalam (Pratama & Utami, 2023) selaku JFT Analis Keimigrasian Ahli Muda menambahkan bahwa hal yang seringkali diadukan oleh masyarakat kepada petugas *Customer Care* diantaranya adalah, minimnya pengetahuan sebagian pemohon paspor terutama yang tinggal di daerah terpencil, gangguan sistem yang sangat sering terjadi ketika mencoba mendaftar paspor, kuota harian yang terlalu cepat habis, kesalahan yang sering terjadi saat pengunggahan berkas, selanjutnya pemohon juga masih harus membawa berkas asli dan fotocopy yang sudah *diupload* ke aplikasi, serta kode pembayaran yang hangus apabila pemohon tidak datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat dilihat bahwa adanya ketidaksesuaian antara tujuan normatif program yang menekankan efisiensi dan kemudahan dengan realitas implementasi di lapangan yang masih memerlukan intervensi manual dari petugas. Digitalisasi yang diharapkan dapat mengurangi beban kerja dan meningkatkan efektivitas pelayanan justru dalam beberapa kondisi menciptakan beban kerja tambahan berupa pendampingan teknis dan penanganan kesalahan administrasi akibat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah mengukur seberapa efektif penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor dengan melihat indikator efektivitas menurut (Sutrisno, 2010), yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan didasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis bagaimana penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.
2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan agar tercapainya tujuan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat berkontribusi dalam memberi manfaat yang berguna untuk menambah wawasan atau referensi pengetahuan mengenai efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik, khususnya aplikasi M-Paspor, dan untuk penulis sendiri dapat memanfaatkan ilmu yang telah didapat selama menjadi mahasiswa di Universitas Malikussaleh.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar untuk perbaikan dan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi M-Paspor, sehingga menjadi lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.