

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor terlahir sebagai salah satu bentuk bagian dari layanan digitalisasi atau yang dikenal dengan *E-Government*, yang dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam hal permohonan layanan paspor di Kota Lhokseumawe. Pelayanan publik ini dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe sebagai bagian dari Imigrasi Pusat. Awal tahun 2022 menjadi awal dilaksanakannya M-Paspor sesuai prosedur layanan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Dalam pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor, terdapat beberapa hambatan, seperti jaringan layanan yang terkadang pemohon harus *me-login* kembali karena terjadinya *error system* layanan M-Paspor, kurangnya bentuk sosialisasi tentang layanan M-Paspor kepada masyarakat, aplikasi layanan M-Paspor mendapatkan nilai 1,2 dari 5 bintang yang berarti rating yang diperoleh aplikasi layanan M-Paspor begitu buruk, kuota yang tersedia terbatas yang hanya dibuka setiap satu bulan sekali, *loading* pengajuan layanan yang begitu lama (*request time out*) atau tidak dapat *login*, NIK tidak *valid*, status pembayaran tidak langsung keluar, *Email* atau nomor *handphone* yang tidak terdaftar, dan beberapa hambatan lainnya. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe berupaya secara sistematis atas segala macam bentuk hambatan. Diantaranya mengambil langkah kebijakan seperti menyediakan modul dalam penggunaan M-Paspor, memposting di media sosial segala bentuk informasi terkait M-Paspor, dan meningkatkan segala sumber daya potensial terkait proses layanan program M-Paspor.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, M-Paspor, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

ABSTRACT

The M-Paspor application-based public service was born as a form of digitalization service or what is known as E-Government, which can accommodate the needs of the community in terms of applications for passport services in Lhokseumawe City. This public service is carried out by the TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office as part of Central Immigration. Early 2022 will be the beginning of the implementation of M-Paspor according to service procedures by the TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office. In public services based on the M-Passport application, there are several obstacles, such as the service network where sometimes applicants have to log in again due to errors in the M-Passport service system, lack of socialization about the M-Passport service to the public, the M-Passport service application getting a value of 1.2 out of 5 stars, which means that the rating obtained by the M-Paspor service application is very bad, the available quota is limited and is only opened once a month, the loading of service applications takes a very long time (request time out) or cannot log in, NIK is not valid, payment status does not come out immediately, email or cellphone number is not registered, and several other obstacles. The TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office works systematically to overcome all kinds of obstacles. These include taking policy steps such as providing modules for using the M-Passport, posting on social media all forms of information related to the M-Passport, and increasing all potential resources related to the M-Passport program service process.

Keywords: Public Services, M-Passport, TPI Lhokseumawe Class II Immigration Office.