



# Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Muhammad Saiful Anam<sup>1</sup>, Nur Indah Nisdawati<sup>2</sup>, Devisa Nirmala<sup>3</sup>, Elsa Febriani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Akuntansi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, KH Achamd Siddiq Jember

<sup>1</sup>Anam.edu17@gmail.com, <sup>2</sup>nurindahnw15@gmail.com, <sup>3</sup>devisanirmalaa@gmail.com, <sup>4</sup>febrianielsa718@gmail.com

## Info Artikel

### Masuk:

15 Februari 2024

### Diterima:

20 Februari 2024

### Diterbitkan:

28 Februari 2024

### Kata Kunci:

Efektivitas,  
M-Paspor,  
Imigrasi

## Abstrak

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik menjanjikan efektivitas dan efisiensi untuk membantu segala lini pekerjaan manusia sebab dapat mempercepat proses pekerjaan yang dilaksanakan. Penggunaan aplikasi M-Paspor merupakan salah satu wujud pemanfaatan teknologi dalam bidang pelayanan public. Penyelenggaraan Aplikasi M-Paspor akan ditinjau secara efektif apakah dapat mewujudkan efektivitas dalam pelayanan public. Hal ini dapat ditinjau dari pelaksanaan permohonan paspor yang semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan sistem yang ada pada Aplikasi M-Paspor. Tujuan utama dari jurnal ini adalah untuk menganalisis respon masyarakat terhadap diperkenalkannya Aplikasi M-Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang sedemikian pesat dari masa ke masa. Teknologi informasi mencakup berbagai disiplin ilmu, termasuk namun tidak terbatas pada perangkat keras, perangkat lunak, useware, sistem, dan teknik, termasuk semua hal berikut: pengumpulan data, transmisi, pemrosesan, interpretasi, penyimpanan, pengorganisasian, dan penggunaan yang bermakna (Warsita, 2016). Pemanfaatan Teknologi semakin menjanjikan efektivitas dan efisiensi untuk membantu segala lini pekerjaan manusia. Hal ini disebabkan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempercepat langkah dan waktu dalam rangka penyebaran informasi, spektrum yang menyeluruh, serta transparansi yang tinggi (Gafar, 2013).

Manfaat-manfaat yang dapat diambil dari penggunaan teknologi ini membuat banyak lini-lini pekerjaan manusia yang dulunya dikerjakan secara manual kemudian perlahan-lahan berpindah menjadi by system. Hal ini disebabkan oleh ekskalasi teknologi yang dapat menghasilkan efisiensi dengan cakupan area yang luas dengan efektivitas yang tinggi. Maka teknologi informasi dan komunikasi juga telah diaplikasikan secara komprehensif pada proses sistem pemerintahan di beberapa negara, termasuk di Indonesia, secara efektif, sehingga menjadi pilihan praktis untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Gafar, 2013).

Menurut Bayu Kristiawan dan Sukadi dalam (Heriyanto, 2018) Sebuah "sistem" adalah kumpulan aktivitas yang saling terkait dan terstruktur dengan baik yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, sistem adalah suatu kesatuan yang kohesif yang terdiri dari dua atau lebih subsistem yang berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Teknologi tersebut berpotensi menyederhanakan pekerjaan berbasis komputer atau internet. Menyederhanakan prosedur internal, misalnya, dapat meningkatkan keluaran.

Menurut Abdul Kadir dalam (Heriyanto, 2018) Agar seseorang dapat mengambil keputusan, baik saat ini maupun di masa depan, mereka memerlukan informasi, yaitu fakta-fakta yang disajikan sedemikian rupa sehingga dapat mereka pahami. Menurut Sutabri (Yanuardi & Permana, 2018), "informasi" tentang pengambilan keputusan terdiri dari data yang telah diklasifikasikan, diolah, atau diinterpretasikan.

Berdasarkan penjelasan para ahli, jika berbicara informasi, yang dimaksud adalah data yang diolah dari sumber yang kredibel dan disampaikan sesuai kebutuhan sehingga lebih relevan bagi penerimanya. Selain berguna untuk mengambil keputusan, data juga harus memuat informasi yang dapat diimplementasikan oleh penerimanya. Menurut Sutabri T dalam (Yanuardi & Permana, 2018) Untuk mencapai tujuan tertentu, sistem informasi dapat didefinisikan sebagai jaringan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan data.

Menurut Edhy Sutanta dalam (Heriyanto, 2018) Suatu sistem informasi melakukan operasi pemrosesan data melalui jaringan subsistem yang saling bergantung yang mengoordinasikan upaya mereka, berbagi data, dan beroperasi bersama-sama satu sama lain. Informasi dihasilkan sebagai hasil pengolahan sistem terhadap data yang dimasukkan. Dengan menggunakan data ini, bisnis dapat mengambil keputusan, melaksanakan tugas operasional, manajerial, dan

strategis, serta memanfaatkan sumber dayanya secara maksimal. ada dan dapat dicapai agar fungsinya dapat mencapai tujuannya. Pemrosesan data yang menghasilkan informasi dengan tujuan mencapai tujuan inilah yang disepakati oleh berbagai ahli di bidangnya untuk mendefinisikan sistem informasi.

Untuk meningkatkan efisiensi permohonan paspor, pemerintah menetapkan program untuk menstandarisasi keterlibatan masyarakat. Direktorat Jenderal Imigrasi memperkenalkan Aplikasi M-Passport, kemajuan terkini. Aplikasi M-Paspor adalah salah satu perangkat lunak yang berupaya menyederhanakan proses pengajuan paspor. Perangkat lunak ini dapat digunakan oleh siapa saja yang ingin memperbarui atau mengganti paspor mereka. (Siagian, 2022)

Penyediaan layanan publik adalah salah satu pendorong utama imigrasi. Menurut Pasal 1 angka 3, hal itu diperlukan untuk penyelenggaraan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, terpeliharanya keamanan negara, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Paspor, visa masuk, izin tinggal, dan pengawasan imigrasi adalah semua layanan yang ditawarkan oleh kantor imigrasi yang dianggap sebagai layanan publik di domain ini. Aspek pelayanan publik dalam pelayanan keimigrasian merupakan upaya negara untuk menjamin warga negaranya mempunyai akses terhadap barang, jasa, dan dukungan administrasi yang diberikan oleh imigrasi. Siapa pun dari luar negeri yang mengunjungi, tinggal, atau melewati Indonesia dapat menggunakan layanan imigrasi negara tersebut. Sebagai bagian dari komitmen kami dalam memberikan pelayanan publik yang prima, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menetapkan prinsip-prinsip berikut dalam Peraturan Nomor 27 Tahun 2018 sebagai landasan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia:

- a. Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas
- b. Ketersediaan petugas
- c. Kepatuhan pejabat, pegawai, dan pelaksana terhadap Standar Pelayanan masing-masing bidang pelayanan

## METODE

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian akan menguraikan temuan penelitian secara metodis sesuai dengan tantangan yang diteliti. Penelitian kualitatif berupaya memahami peristiwa dari sudut pandang partisipan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat umum terhadap kegunaan aplikasi M-Passport dengan menganalisis data yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

Data untuk penelitian ini diambil dari berbagai sumber primer dan sekunder. "Data primer" seorang peneliti berasal dari laporan langsung tentang segala sesuatu yang mungkin diteliti secara ilmiah, baik melalui wawancara, survei, atau pengamatan langsung terhadap objek, peristiwa, atau apa pun di dunia nyata. Buku, makalah, dan karya akademis yang berkaitan dengan topik studi merupakan bagian terbesar dari penelitian perpustakaan. Informasi ini dijelaskan oleh data sekunder. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan pendekatan reflektif pada Aplikasi M-Paspor dan keterkaitannya dengan pelayanan publik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- **Implikasi**

Masyarakat yang hendak mengajukan permohonan paspor baru maupun pergantian diarahkan untuk mendaftar terlebih dahulu melalui aplikasi tersebut. Pendaftaran dilakukan secara online, dengan tetap memerhatikan tahapan-tahapan yang telah ada.

- **Implikasi Positif:**

- Tidak ada batasan waktu atau tempat yang mengharuskan Anda mengunjungi Kantor Imigrasi untuk mengajukan permohonan paspor.
- Melakukan pembayaran PNPB diawal melalui bank ataupun kantor pos secara online
- Melakukan scan berkas untuk permohonan paspor dapat dilakukan melalui aplikasi
- Dapat melihat status permohonan paspor
- Dapat melakukan validasi NIK melalui aplikasi Dukcapil
- Dapat memilih tanggal kedatangan sendiri dan dapat melakukan *reschedule* jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi tujuan
- Terintegrasi dalam SIMKIM Dokumen Perjalanan RI

Dalam proses pengajuan, setelah melakukan pembayaran pemohon diwajibkan datang sesuai dengan tanggal pengajuan ke Kantor Imigrasi tujuan. Pemohon akan diarahkan pada loket pelayanan untuk melengkapi berkas-berkas berupa berkas asli dan fotocopy KTP, KK, dan Ijazah/Akte/Buku Nikah untuk paspor baru, untuk paspor penggantian meliputi berkas asli dan fotocopy KTP dan paspor lama. Penyerahkan berkas dibantu oleh pihak pelayanan pada Kantor Imigrasi. Kemudian pemohon diminta untuk mengisi formulir dan surat pernyataan disertai tanda tangan diatas materai. Setelah proses pengisian formulir pemohon akan diberikan nomor antrian untuk melakukan wawancara.

Namun terlepas dari teknologi informasi dan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi, Aplikasi M-Paspor memiliki tantangan yang dapat menjadi hambatan dalam sistem pelayanan tersebut.

Tantangan dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor adalah bagi pemohon paspor yang masih belum terbiasa dengan smartphone cukup kesulitan dalam mendapatkan layanan dan kesulitan dalam menjalankan fitur dari aplikasi M-Paspor. Solusi yang tepat untuk pemohon yang kurang faham pada penggunaan aplikasi M-paspor Imigrasi Jember memberikan beberapa layanan seperti layanan walk-in bagi lansia (usia lebih dari 60 tahun), balita, difabel dan hal lainnya yang berdasarkan HAM. Selain itu, bagi pemohon yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran, Imigrasi Jember memberikan layanan bantuan mendaftar bagi pemohon, dan bagi pemohon yang tidak memiliki smartphone dan dalam kondisi tertentu dapat dibantu didaftarkan oleh petugas di Imigrasi Jember.

#### **Implikasi Negatif:**

- Masih banyak Bug, kerap ditemukan bug pada system seperti tidak dapat login, email dan password selalu salah sehingga harus reset password, gagal mendaftar dikarenakan gangguan system, dan berbagai bug lainnya
- Cukup banyak form yang harus dilengkapi, pada pendaftaran aplikasi M-Paspor tersedia banyak form yang harus di isi terkait biodata diri serta keterangan keterangan lainnya, sehingga pemohon harus meluangkan lebih banyak waktu untuk mengisi setiap form tersebut.

Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk menyediakan kebutuhan Masyarakat atas pemberian pelayanan administrative, barang dan atau jasa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik juga dapat dijelaskan sebagai Upaya oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik terhadap warga negara selaku penerima pelayanan public. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan serta asas dan prinsip pelayanan yang baik.

Salah satu contoh pemanfaatan IT oleh TPI Jember untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I adalah Aplikasi M-Passport. Pejabat Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Direktorat Jenderal Imigrasi, dan M-Paspor adalah peserta terbaru dalam kontes untuk mengefektifkan penerbitan paspor. Senin, 22 Januari 2022 adalah tanggal peluncurannya. Berikut tahapan-tahapan penggunaan Aplikasi M-Paspor :

- Unduh Aplikasi M-Paspor di smartphone
- Mendaftarkan akun pengguna dengan menggunakan email
- Mengajukan permohonan paspor
- Memilih lokasi kantor imigrasi dan jadwal kedatangan
- Melakukan pembayaran
- Melakukan wawancara di kantor imigrasi sesuai jadwal kedatangan yang dipilih

Dalam proses pengajuan, setelah melakukan pembayaran pemohon diwajibkan datang sesuai dengan tanggal pengajuan ke Kantor Imigrasi tujuan. Pemohon akan diarahkan pada loket pelayanan untuk melengkapi berkas-berkas berupa berkas asli dan fotocopy KTP, KK, dan Ijazah/Akte/Buku Nikah untuk paspor baru, untuk paspor penggantian meliputi berkas asli dan fotocopy KTP dan paspor lama. Penyerahkan berkas dibantu oleh pihak pelayanan pada Kantor Imigrasi. Kemudian pemohon diminta untuk mengisi formulir dan surat pernyataan disertai tanda tangan diatas materai. Setelah proses pengisian formulir pemohon akan diberikan nomor antrian untuk melakukan wawancara.

Namun terlepas dari teknologi informasi dan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi, Aplikasi M-Paspor memiliki tantangan yang dapat menjadi hambatan dalam sistem pelayanan tersebut. Tantangan dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor adalah bagi pemohon paspor yang masih belum terbiasa dengan smartphone cukup kesulitan dalam mendapatkan layanan dan kesulitan dalam menjalankan fitur dari aplikasi M-Paspor. Solusi yang tepat untuk pemohon yang kurang faham pada penggunaan aplikasi M-paspor Imigrasi Jember memberikan beberapa layanan seperti layanan walk-in bagi lansia (usia lebih dari 60 tahun), balita, difabel dan hal lainnya yang berdasarkan HAM. Selain itu, bagi pemohon yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran, Imigrasi Jember memberikan layanan bantuan mendaftar bagi pemohon, dan bagi pemohon yang tidak memiliki smartphone dan dalam kondisi tertentu dapat dibantu didaftarkan oleh petugas di Imigrasi Jember.

Beberapa perubahan yang dialami oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember setelah diterapkannya Aplikasi M-Paspor yaitu Keunggulan untuk alur layanan lebih tertata, tidak terjadi penumpukan pemohon pada Kantor Imigrasi Jember, Pemohon mendapatkan kepastian layanan, dan pelaksanaan layanan lebih cepat karena data diri pemohon telah di input pada system oleh masing masing pemohon sebelumnya, sedangkan dahulu setiap petugas akan melakukan input data diri dari setiap pemohon Paspor.

## **KESIMPULAN**

Tingkat efektivitas pelayanan keimigrasian masyarakat cukup tinggi bila Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dimanfaatkan bersama dengan pelayanan publik. Aplikasi M-Paspor menjadi buktinya karena memanfaatkan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pengajuan paspor. Hal ini juga mendukung efektivitas pelayanan kepada Masyarakat agar tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Namun tetap perlu diperhatikan untuk tantangan yang masih menjadi hambatan. Apabila pemohon mengalami kendala pada pengajuan M-Passportnya karena paspornya rusak, hilang, atau tidak sampai, maka langkah selanjutnya adalah menyelesaikan permasalahan tersebut. Ini tidak akan membuang-buang kode billing yang Anda beli. Hal ini perlu diperbaiki lebih lanjut oleh pihak Ditjen Imigrasi untuk peningkatan pelayanan yang lebih optimal lagi melalui Aplikasi M-Paspor.

### DAFTAR PUSTAKA

- Gafar, T. F. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-government) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ALBOACEN* 1.2.
- Mardiasmo. (2016). Efisiensi dan Efektifitas. Jakarta: Andy.
- Siagian, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan
- Nur, E., & Haedar, D. D. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Online Dalam Mendukung Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota ParePare. *Jurnal Komunikasi Korporasi dan Media (JASIMA)* 2.1, 87-113.
- Siagian, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan
- Tarigan, B. Y., Al Wajidi, F., & Karina. (2021). IMMIGRATION FUNCTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN INDONESIA. *Journal of Law and Border Protection*, 3(1), (2021). TOWARDS A NEW NORMAL ERA: IMPLEMENTATION OF , 23-38