

**EFEKTIFITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI
MOBILE PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI PEKANBARU**

Muhammad Fajar Arbani¹, Ahmad Fitra Yuza²

Universitas Islam Riau

[1muhammadfajararbani@student.uir.ac.id](mailto:muhammadfajararbani@student.uir.ac.id), [2fitra.ip@soc.uir.ac.id](mailto:fitra.ip@soc.uir.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru telah berjalan efektif. Aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pembuatan paspor. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan pendaftaran, memantau progres permohonan, dan menentukan jadwal kedatangan ke kantor imigrasi. Selain itu, penggunaan aplikasi juga dapat mengurangi penggunaan kertas dan mempersingkat waktu pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang harus diatasi, seperti kendala teknis pada aplikasi dan kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Mobile Paspor, Kantor Imigrasi

PENDAHULUAN

Pemerintah ialah sebuah organisasi yang bertugas mengelola sistem pemerintah dan merumuskan kebijakan guna mencapai tujuan negara. Secara umum, pemerintah didefinisikan sebagai suatu organisasi yang mencakup berbagai bagian, termasuk lembaga eksekutif yang berperan penting dalam pelaksanaan undang-undang, lembaga legislatif berperan dalam perumusan peraturan perundang-undangan, serta lembaga yudikatif yang bertugas untuk bertanggung jawab atas kekuasaan kehakiman dalam menyelenggarakan peradilan serta sebagai pengawal pelaksanaan undang-undang. Dalam ruang lingkup yang

lebih kecil pemerintah diartikan sebagai sekumpulan badan yang mempunyai kewenangan sendiri dalam mengelola, melaksanakan manajemen dan mengatur operasional jalannya sebuah sistem pemerintahan.¹

Pada awalnya, pemerintah lahir untuk memelihara ketertiban masyarakat, berguna agar masyarakat dapat berkehidupan dengan tertib dan teratur. Sesuai dengan perkembangan masyarakat yang semakin modern dimana ditandai dengan peningkatan berbagai kebutuhan, tugas dan peran pemerintah pun mengalami perubahan menjadi berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak hanya ada untuk memenuhi kepentingan internalnya, tetapi juga melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, menciptakan lingkungan yang mendukung untuk meningkatkan kemampuan dan kreatifitas guna mencapai kemajuan bersama. Dalam menyelenggarakan tugasnya pemerintah memiliki fungsi seperti pembangunan, pengaturan, pemeberdayaan dan pelayanan.²

Pelayanan kepada masyarakat adalah alat penting bagi negara dalam menjalankan perannya dalam memenuhi dan menangani kebutuhan rakyat. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 merupakan dasar hukum dalam pelayanan publik Inonesia. Penyelenggara pelayanan publik bergantung pada individu pemberi layanan untuk masyarakat baik di bagian daerah ataupun pusat. Tanpa keberadaan sumber daya manusia yang memadai, penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan secara efektif bahkan mungkin tidak akan mencapai masyarakat.³

Kantor imigrasi termasuk urusan absolut yang sangat penting dalam pemerintahan karena melibatkan pengaturan masuk dan tinggalnya orang-orang asing disuatu negara. Alasannya karna keimigrasian memiliki dampak yang luas terhadap aspek kehidupan termasuk ekonomi, sosial, keamanan dan budaya. Kantor Imigrasi merupakan bagian turunan atau kantor yang memiliki kedudukan dan tingkatan kedudukannya yang pertama. Kementrian Hukum dan Ham lalu ada Direktorat jendral imigrasi, kemudian di

¹ Karniawati, N. (2017). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian Secara Filsafat). *Cosmogov*, 1(2), 205. <https://doi.org/10.24198/Cosmogov.V1i2.11833>

² Madichiananti, R. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online*. Universitas Islam Riau.

³ Kusumah, S., Soehardi, D. V. L., & Lidya, M. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Tanjung Pinang. *Jurnal Ilmi Indonesia*, 7(5), 5724–5744.

bawah Direktorat jendral imigrasi ada Kantor wilayah dan di dibawahnya Kantor imigrasi serta kedudukan yang tertinggi ada Kementerian Hukum dan Ham yang berdiri untuk melakukan pengaturan lalu lintas luar negeri yang dimana kantor imigrasi merupakan bawahan dari Kementerian Hukum dan Ham yang di tempatkan disetiap daerah provinsi maupun kabupaten kota. Untuk itu di dalam menjalankan tugasnya para aparatur keimigrasian bertanggung jawab terhadap instansi vertikal diatasnya yakni Kementerian Hukum dan Ham bukan dengan instansi yang ada didaerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Di dalam menjalankan tugasnya yang berasal dari instansi vertikal maka seluruh kantor imigrasi akan menggunakan asas dekosentrasi baik itu di provinsi maupun bagian kota dan kabupaten.

Dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sebagai langkah antisipatif terhadap penyebaran cepat Covid-19, Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan aplikasi guna untuk mempermudah masyarakat untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor yang dikenal dengan Aplikasi M Paspor. Aplikasi tersebut berguna untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran terkait permohonan pembuatan paspor baru dan pergantian paspor. Mobile Paspor dinilai sangat transparan, cepat, efektif, sederhana dan sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Kehadiran Mobile Paspor membawa manfaat lain seperti informatif, menghemat waktu, mengurangi penggunaan kertas, memungkinkan menentukan lokasi dan waktu pembuatan paspor, serta memungkinkan mengubah jadwal kedatangan ke kantor imigrasi yang dipilih. Dengan demikian, pelayanan pembuatan paspor diharapkan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik.⁴

Sebelum hadirnya Mobile Paspor, pelayanan paspor dilakukan dengan menggunakan aplikasi pendaftaran antrian paspor online atau APAPO dianggap rumit dan meghabiskan waktu yang lama. Hal tersebut terjadi karena beberpa kendala seperti keterlambatan pada proses verifikasi email dalam pendaftaran antrian, kemudian NIK atau nomor induk kependudukan yang datanya tidak sesuai dukcapil, tidak konsistennya jadwal perbaruan kuota, serta kuota yang jumlahnya sedikit dan selalu penuh. Meskipun

⁴ Siagian, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan [Universitas Hkbp Nommensen]. In *Universitas Hkbp Nommensen*. https://doi.org/10.20595/Ijbf.19.0_3

sudah ada APAPO akan tetapi masih ada sebagian dari proses pengajuan permohonan yang masih dilakukan secara manual sehingga efektivitasnya masih belum optimal.⁵

Aplikasi Mobile Paspur adalah inovasi yang dibuat untuk mempermudah pendaftaran pembuatan paspor yang dapat dilakukan secara online. Pengajuan permohonan paspor dilakukan dengan cara mengupload scan semua berkas yang dibutuhkan ke aplikasi tetapi dalam pengunggahan berkas sering terjadi eror atau kurang efektif dalam pengunggahan berkas dikarenakan jaringan pada aplikasinya dan harus di tingkatkan jaringan pada aplikasi tersebut. Setelah melakukan penguploadan data, pemohon hanya perlu memperlihatkan berkas asli ketika wawancara di kantor, hal ini dapat mempersingkat waktu ketika tatap muka. Mobile Paspur memiliki beberapa fitur unggulan antara lain Cek Status Permohonan Paspur, Pembayaran PNBPN di Awal, Validasi NIK Dukcapil, Reschedule Jadwal Kedatangan merubah jadwal kedatangan H-1 sebelum jadwal awal yang telah ditentukan dan Integrasi Dokumen Perjalanan RI.⁶

Sebagai salah satu bentuk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi Mobile Paspur diharapkan dapat menjadi alat yang memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan paspor. Aplikasi Mobile Paspur khusus melayani pembuatan paspor baru dan perpanjangan paspor yang bisa dilakukan secara *walk-in*. Melalui Mobile Paspur, pemohon bisa menyampaikan permohonan dengan mengupload hasil scan berkas ke dalam aplikasi. Sehingga, ketika di kantor imigrasi pemohon hanya perlu memperlihatkan berkas asli ketika wawancara yang dapat menyingkat waktu tatap muka.⁷

Namun pada praktiknya, pelayanan publik masih sering ditemukan berbagai layanan publik yang sulit dijangkau, prosedur perizinan yang rumit, biaya yang tidak transparan, dan adanya praktik pungutan liar (*pungli*). Kondisi ini menggambarkan rendahnya mutu layanan yang disediakan oleh aparat pemerintah di Indonesia. Permasalahan tersebut juga mencerminkan ketidaksempurnaan solusi atas berbagai isu

⁵ Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* /, 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/Jikk.V6i1.380>

⁶ Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* /, 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/Jikk.V6i1.380>

⁷ Fitri. (2023). *Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

publik yang dihadapi masyarakat. Penyalahgunaan wewenang oleh sebagian oknum dan proses birokrasi di Indonesia yang panjang membuat rendahnya tingkat kepercayaan oleh masyarakat dan merusak citra pemerintah.⁸

Namun kenyataannya ada beberapa masalah yang timbul. Meskipun aplikasi Mobile Paspor sudah diberlakukan ternyata tidak semudah yang diharapkan karena masih banyak yang mengalami beberapa kendala teknis saat menggunakan aplikasi Mobile Paspor. Beberapa permasalahan yang dihadapi masyarakat yaitu tidak mengetahui aplikasi Mobile Paspor dalam pembuatan paspor baru dan perpanjangan paspor sehingga pemohon langsung mendatangi kantor imigrasi di karenakan tidak mengetahui aplikasi tersebut dan seiring perkembangan teknologi masih banyak masyarakat yang gptek bukan saja anak muda yang gptek bahkan sampai ke orang tua. Permasalahan yang sering dihadapi pemohon diantaranya adalah sering gagal dalam penginputan data dokumen seperti ktp dapat memakan waktu 2-3 menit dalam melakukan penginputan data pemohon, tidak muncul verifikasi email yang diterima setelah melakukan pendaftaran, tidak muncul balasan email setelah mendapatkan jadwal, tidak bisa mendapatkan kuota antrean kuota pada Aplikasi Mobile Paspor yang diberikan untuk kantor imigrasi Pekanbaru sebanyak 230 sedangkan yang ingin mendaftar lebih dari 230 setiap perhari seperti pembayaran yang tidak bisa di kembalikan.

Berdasarkan keterangan yang ditemukan peneliti, pemanfaatan aplikasi mobile paspor untuk pembuatan paspor secara online dapat dimengerti dengan mudah. Tetapi, praktiknya terdapat beberapa kendala yang menghambat proses seperti terlambatnya pengguna mengambil berkas dan wawancara. Akibatnya pendaftaran menjadi hangus dan uang tidak bisa kembalikan. Oleh karena itu, beberapa pemohon yang tidak mengerti cara penggunaan aplikasi mobile ini lebih memilih mendatangi kantor untuk meminta bantuan dari layanan customer service.

Alasan meningkatnya penggunaan informasi dan teknologi di berbagai bidang disebabkan terdapatnya keunggulan yang dapat memberikan keuntungan dibandingkan

⁸ Prabadhi, I. A., Akbar, R. S., & Filitzia Waso, J. M. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Survey Terhadap Pelayanan Keimigrasian Bagi Warga Negara Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kupang. *Tematics: Technology Management And Informatics Research Journals*, 3(1), 185–195. <https://doi.org/10.52617/Tematics.V3i1.315>

dengan menggunakan cara konvensional atau tradisional. Hal ini membuat instansi-instansi pemerintah agar dapat melakukan pengembangan, peningkatan serta perubahan. Perubahan yang dimaksud bertujuan guna peningkatan produktivitas, pelayanan moral dan kapasitas anggota. Pemerintah memberikan pelayanan publik tentang perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan berbagai model pelayanan publik melalui e-government. E-government merupakan sebuah sistem teknologi informasi yang didesain dan dikembangkan oleh pemerintah guna untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menyediakan akses informasi untuk masyarakat yang mudah.⁹

Melalui program Aplikasi Mobile Paspor, masyarakat bisa merasakan layanan permohonan paspor online dan permohonan perpanjangan paspor dengan mudah oleh sebab itu masyarakat banyak mengeluh dengan kurang mengetahuinya aplikasi Mobile Paspor, maka karena itu Dirjen imigrasi harus mensosialisasi dengan di terapkannya aplikasi Mobile Paspor tersebut agar masyarakat mengetahui program Imigrasi dan dalam perpanjangan atau pembuatan paspor baru tidak perlu lagi untuk datang ke kantor imigrasi. Disamping itu, khususnya di Kantor Imigrasi seluruh Indonesia saat ini mempunyai program "Imigrasi E-Government Pasti Nyata" dengan adanya Program Imigrasi E-Government Nyata ini diharapkan semakin meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi imigrasi.¹⁰ Sesuai Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 Tahun 2022 tentang peluncuran Aplikasi Mobile Paspor merupakan upaya meningkatkan kualitas oleh pemerintah dalam pelayanan keimigrasian bagi masyarakat.¹¹ Mobile Paspor merupakan penemuan terbaru Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM yang didesain untuk proses pembuatan paspor yang lebih mudah. Melalui perangkat ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dengan cara

⁹ Dari, K. W., & Gea, N. L. (2024). E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(3), 1807-1817.

¹⁰ Wulandari, R. P., Winarti, N., & Darmawan, E. (2024). Implementasi E-Government Dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Tanjung Uban. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (Micjo)*, 1(2), 697-704.

¹¹ Fajri, M. F. N., Wirdhiningsih, V., & Jannah, R. N. (2023). Implementation Of The M-Pasport Application In The Easy Service Of Passport Application At Class I Immigration Office Tpi Tanjung Perak. *Journal Of Administration And International Development*, 3(2), 49-81.

mengupload berkas secara mandiri tan menunggu bantuan petugas pelayanan.¹²

Aplikasi mobile paspor yang sudah dapat digunakan saat ini merupakan sebuah inovasi dari aplikasi APAPO dimana berguna untuk peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pembuatan paspor.¹³ Pendaftaran Pada aplikasi Mobile Paspor tersebut kuota pendafran Paspor dan perpanjang paspor kuotanya sebanyak 250 kuota sedangkan yang ingin membuat paspor lebih dari 250 kuota perharinya sehingga masyarakat komplain terhadap kuota yang di sediakan.

Jenis paspor yang bisa di urus dalam aplikasi Mobile paspor yaitu Paspor elektronik dan paspor 48 halaman, yang membedakan paspor biasa dan electonik paspor yaitu dengan chipnya kalau electornik paspor menggunakan chip dan chip tersebut tidak boleh basah atau terpotong.¹⁴ Penerapan aplikasi Mobile Paspor adalah suatu inovasi terbaru bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini didukung teknologi yang caerdas dan canggih sehingga mampu beroperasi secara efektif dan efisien. Aplikasi ini sudah dapat di unduh melalui Google play sore atau app store.¹⁵

Tabel 1. Tata cara penggunaan dan pendafran Aplikasi Mobile Paspor


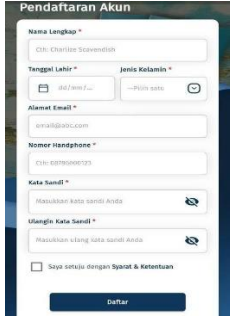

NO	Gambar APLIKASI MOBILE PASPOR	Penjelasan Apliskasi
-----------	--	-----------------------------




¹² Permatasari, S., & Cyntia, H. (2024). Aktivitas Cyber Pr Humas Ditjen Imigrasi Dalam Publikasi Aplikasi M-Paspor Melalui Media Sosial Instagram. *Journal Of Comprehensive Science (Jcs)*, 3(1), 216-226.

¹³ Natalia, T., & Ardiansyah, M. (2024). Implementasi Program Eazy Passport Dalam Meningkatkan Layanan Penerbitan Paspor (Study Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandar Lampung). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(6), 81-90.

¹⁴ Iftitah, A., Naldo, J., & Ali, M. N. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan. *Anthor: Education And Learning Journal*, 2(6), 755-761.

¹⁵ Puteri, A. A., Brata, A. H., & Wardhono, W. S. (2022). Pengembangan Sistem Antrian Permohonan Paspor Dengan Menerapkan Metode User Centered Design (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(3), 1387-1394.

NO	Gambar APLIKASI MOBILE PASPOR	Penjelasan Apliskasi
1		Filtr Aplikasi Mobile Paspor Oleh APPSTORE
2		Tata cara pendaftaran akun Mobile Paspor bagi yang tidak mempunyai akun Mobile Paspor
3		Login menggunakan email, dapat mengupload berkas persyaratan sendiri, tanpa menunggu bantuan petugas lagi

NO	Gambar APLIKASI MOBILE PASPOR	Penjelasan Apliskasi
4		Setelah melakukan login berhasil lalu nanti akan muncul pengajuan permohonan,ada dua pilihan antara paspor biasa dan paspor elektronik
5		Setelah memiliha paspor biasa lalu pilih kantor imigrasi terdekat sesuai dengan keberadaan tempat tinggal
6		Kemudian mengupload document seperti ktp,kartu keluarga dan document penting lainnya,langkah selanjutnya setelah mengupload document memilih tanggal yang telah pemohon pilih apabila sudah dipilih lalu membayar permohonan paspor setelah membayar nanti keluar filter cek status permohonan berhasil pemohon bisa mendatangi langsung kantor

NO	Gambar APLIKASI MOBILE PASPOR	Penjelasan Apliskasi
		imigrasi yang sudah dipilih untuk melakukan wawancara dan pengambilan foto.

Sumber : Modifikasi Penulis, 2023.

Awal di terapkanntya aplikasi Mobile Paspor ini di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan sulitnya menginput data pemohon dan sering terjadinya maintence di awal aplikasi ini diterapkan pada tahun 2021 tetapi sering berjalan waktu dan di lakukannya evaluasi pada aplikasi Mobile Paspor ini pada tahun 2024 aplikasi ini berjalan cukup maksimal dari pada tahun 2021 atau pada saat aplikasi ini di terapkan di kantor Imigrasi Pekanbaru dan masih adanya gangguan terhadap pengiputan data tetapi tidak separah di tahun 2021, adanya data pengguna aplikasi Mobile Paspor dari tahun 2021-2024.

Tabel 2. Pengguna Aplikasi Mobile Paspor

LAPORAN STATISTIK							
PERIODE 01-01-2021 s.d 07-05-2024							
SATUAN KERJA :		KANIM KELAS I TPI PEKANBARU					
JENIS PERMOHONAN	ALASAN	24 H Perorangan			48 H Perorangan		
		Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total
BARU	-	0	0	0	34512	42884	77396
PENGGANTIAN	EKS PEMEGANG PASPOR 48 HALAMAN/24 HALAMAN /SLP	0	0	0	0	0	0
PENGGANTIAN	HABIS MASA BERLAKU	0	0	0	45468	55539	101007
PENGGANTIAN	HILANG DAN HABIS MASA BERLAKU	0	0	0	0	0	0
PENGGANTIAN	HILANG MASIH BERLAKU	0	0	0	0	0	0
PENGGANTIAN	PENUH / HALAMAN PENUH	0	0	0	223	251	474
PENGGANTIAN	RUSAK DAN HABIS MASA BERLAKU	0	0	0	0	0	0
PENGGANTIAN	RUSAK MASIH BERLAKU	0	0	0	0	0	0
PENGGANTIAN	RUSAK	0	0	0	220	229	449
PENGGANTIAN	HILANG	0	0	0	1021	1062	2083
PERUBAHAN	-	0	0	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	81444	99965	181409

Sumber : Kantor imigrasi pekanbaru, 2024.

Penerapan Aplikasi Mobile Paspor diharapkan dapat membantu peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai inovasi untuk memenuhi pelayanan kebutuhan masyarakat. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat layanan publik dengan dukungan teknologi informasi yang kompleks agar aplikasi ini bekerja secara efisien. Berdasarkan fenomena yang diambil dalam penelitian ini, masih banyak masyarakat yang mengeluh

dan belum mengetahui tentang aplikasi Mobile Paspur terkait pelayanan publik. Hal ini terlihat dari beberapa faktor, antara lain: Pertama, aplikasi Mobile Paspur yang diluncurkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru belum berjalan maksimal. Kedua, penginputan data pemohon di aplikasi Mobile Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru masih belum optimal dan kurang efektif. Masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengetahui manfaat dari aplikasi Mobile Paspur ini dalam memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembuatan paspor. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru perlu melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi Mobile Paspur dapat berjalan dengan maksimal dan memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang mana datanya dipaparkan dengan cara deskriptif. Sesuai dengan fenomena yang di temukan dalam penelitian, maka Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru yang beralamat di Jalan Teratai No 87 Pekanbaru, Riau. Dalam penelitian ini Key Informan dan beserta informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu Informan kunci (*key informan*), Informan utama, dan Informan tambahan. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah membuat basis data kasus dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, baik data kualitatif maupun kuantitatif. Sumber dan jenis data primer penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan subjek serta gambaran ekspresi, sikap dan pemahaman dari subjek yang di teliti sebagai dasar utama melakukan interpretasi data. Sedangkan data sekunder yaitu berasal dari buku-buku, literatur, internet, majalah, atau jurnal ilmiah, arsip, dokumentasi pribadi, dan dokumen resmi lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian ini.

Adapun tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data dianalisis dengan menemukan secara berurutan dan sistematis yang dilakukan terhadap catatan hasil wawancara, observasi lapangan, serta sumber

lainnya guna untuk menaikkan pemahaman peneliti mengenai topik yang akan menjadi fokus penelitian serta dapat menyajikannya sebagai hasil penelitian yang baik bagi pihak yang tertarik. Agar pemahaman tersebut semakin mendalam, analisis harus dilanjutkan dengan mencari makna dari data yang dikumpulkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru

Pada prinsipnya efektivitas ialah kondisi yang mencerminkan tingkat pencapaian dan keberhasilan sebuah tujuan yang dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas, waktu, dan kesesuaian dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Dengan demikian disimpulkan bahwa efektivitas memperlihatkan sejauh mana keberhasilan dalam mencapai tujuan secara keseluruhan. Dan organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan, dan apabila organisasi tidak dapat mencapai tujuan dikatakan tidak efektif, dengan begitu yang menjadi ukuran dalam efektivitas didalam organisasi yaitu memuat seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu didalam organisasi.

1. Ketepatan Sasaran Program

Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan sasaran program aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dapat dinilai cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Dari segi implementasi, aplikasi ini telah dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran dan pengurusan paspor secara online. Antusiasme masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini juga cukup tinggi, karena dapat menghemat waktu dan tidak perlu lagi mengantri secara manual di kantor imigrasi.

Namun, pada awal penerapannya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kuota pendaftaran yang terbatas, serta kendala teknis seperti sering terjadinya gangguan dan pemeliharaan aplikasi yang menyebabkan lambatnya proses penginputan data pemohon. Meskipun demikian, seiring berjalannya waktu, kendala-kendala tersebut telah dapat diatasi melalui evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi. Ke depannya, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar pemahaman dan pengetahuan mereka tentang aplikasi Mobile Paspor semakin meningkat.

Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi ini dapat berjalan dengan lebih optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi terkait program aplikasi Mobile Paspor memiliki tujuan utama untuk memperkenalkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan aplikasi tersebut. Hal ini dilakukan melalui berbagai kampanye informasi di media sosial, situs web resmi pemerintah, dan kegiatan sosialisasi langsung. Selain itu, sosialisasi juga bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang fitur-fitur, proses penggunaan, manfaat, dan langkah-langkah untuk menggunakan aplikasi Mobile Paspor. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Sosialisasi aplikasi Mobile Paspor juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara online melalui aplikasi ini. Hal ini dapat memfasilitasi proses pelayanan publik yang lebih efisien. Secara keseluruhan, sosialisasi aplikasi Mobile Paspor bertujuan untuk memperkenalkan dan mendorong penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan paspor.

3. Tujuan Program

Tujuan utama dari program aplikasi Mobile Paspor adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pembuatan paspor bagi masyarakat. Program ini dirancang untuk merealisasikan kebijakan pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat proses pembuatan paspor bagi masyarakat. Aplikasi Mobile Paspor bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kinerja pegawai pelayanan paspor di kantor imigrasi dalam melayani pemohon. Adanya aplikasi ini merupakan salah satu upaya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pembuatan paspor, sehingga kantor imigrasi dapat memperoleh predikat WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani). Meskipun tujuannya sudah sangat baik, tantangan yang masih dihadapi adalah kurangnya pemahaman dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, pihak terkait perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada

masyarakat agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal.

4. Pemantauan Progran

Pemantauan program aplikasi Mobile Paspur merupakan tanggung jawab utama dari pihak penyelenggara program, yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi. Kegiatan pemantauan ini mencakup berbagai aspek, seperti pemantauan penggunaan aplikasi untuk melihat tren dan pola penggunaan oleh masyarakat, pemantauan kinerja sistem untuk memastikan aplikasi berjalan dengan stabil, pemantauan keamanan data pengguna untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi, serta pemantauan respons terhadap permintaan pengguna untuk mengetahui kebutuhan dan umpan balik dari pengguna aplikasi. Selain itu, pemantauan juga dilakukan terhadap integrasi aplikasi dengan sistem penerbitan paspor, serta memastikan aplikasi telah memenuhi standar keamanan dan privasi yang diperlukan.

Sementara itu, pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru tidak memiliki hak untuk mengelola data yang ada dalam sistem, melainkan hanya dapat memegang data fisik arsip saja. Evaluasi dan tindak lanjut atas permasalahan aplikasi, seperti sering terjadinya down atau maintenance, dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Imigrasi, khususnya bagian Sistem Informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemantauan program aplikasi Mobile Paspur merupakan tanggung jawab utama dari penyelenggara program, dengan tetap melibatkan pihak-pihak terkait secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang dilihat dari : *Pertama*, mengenai ketepatan sasaran, pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru telah melaksanakan seluruh kegiatan dan tugas dengan baik karena telah mampu menetapkan sasaran sesuai data yang telah diberikan, karna sudah sesuai dengan fakta yang ada di lapangan tentang ketepatan waktu, keseluruhan pihak yang mengurus program pada Aplikasi Mobile Paspur sudah melakukan tugasnya dengan tepat, terkait kendala cek pembayaran yang bisa di kembalikan itu sudah ada peraturan permenkumham terbaru No 5 Tahun 2019 pasal 13 terkait pengiputan data sering gagal itu karena aplikasi sering

down.

Kedua, kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru telah melakukan sosialisasi dan sudah dianggap efektif karena menurut hasil penelitian telah menunjukkan bahwa masyarakat sudah mampu memahami dan melakukan prosedur pendaftaran online secara baik. Hal ini membuat masyarakat terbantu dalam mendapatkan layanan pengurusan paspor dan seluruh staf kantor juga merasa pekerjaannya lebih efisien. Evaluasi terhadap sosialisasi mengenai aplikasi pendaftara paspor online yang dilakukan oleh tim sosialisasi menunjukkan efektivitasnya terhadap ketepatan sasaran dan penyampaian program, pencapaian tujuan dan pemantauan program sejak awal proses sosialisasi.

Ketiga, Tujuan program adanya Aplikasi Mobile Paspor untuk meningkat kan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor secara online untuk memudahkan proses pengajuan dan pemantauan status permohonan paspor bagi para pemohon. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengguna dapat mengajukan permohonan paspor secara online, melacak status permohonan secara real-time, menerima notifikasi tentang perkembangan permohonan, dan mengakses informasi terkait paspor dengan mudah. Tujuan lainnya adalah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan imigrasi bagi masyarakat serta memperkuat keamanan dan pengelolaan data dengan mengadopsi teknologi informasi.

Keempat, Pemantauan Program dengan adanya pemantauan dan monitoring secara langsung adalah bahwa aplikasi tersebut memungkinkan pengguna untuk secara aktif memantau status permohonan paspor mereka dengan mudah dan efisien. Melalui fitur pemantauan yang disediakan, pengguna dapat melacak proses pengolahan permohonan mereka dari awal hingga selesai, menerima notifikasi tentang perkembangan penting, dan menghindari kebutuhan untuk mengunjungi kantor imigrasi secara langsung. Ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pemohon, sambil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan imigrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Dari, K. W., & Gea, N. L. (2024). E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(3), 1807-1817.

Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora
Volume 3 Nomor 2 April (2024)

- Fajri, M. F. N., Wirdhiningsih, V., & Jannah, R. N. (2023). Implementation Of The M-Pasport Application In The Easy Service Of Passport Application At Class I Immigration Office Tpi Tanjung Perak. *Journal Of Administration And International Development*, 3(2), 49-81.
- Fitri. (2023). *Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Iftitah, A., Naldo, J., & Ali, M. N. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan. *Anthor: Education And Learning Journal*, 2(6), 755-761.
- Karniawati, N. (2017). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian Secara Filsafat). *Cosmogov*, 1(2), 205. <https://doi.org/10.24198/Cosmogov.V1i2.11833>
- Kusumah, S., Soehardi, D. V. L., & Lidya, M. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Tanjung Pinang. *Jurnal Ilmi Indonesia*, 7(5), 5724–5744.
- Madichanianti, R. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online*. Universitas Islam Riau.
- Natalia, T., & Ardiansyah, M. (2024). Implementasi Program Eazy Passport Dalam Meningkatkan Layanan Penerbitan Paspor (Study Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandar Lampung). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(6), 81-90.
- Permatasari, S., & Cyntia, H. (2024). Aktivitas Cyber Pr Humas Ditjen Imigrasi Dalam Publikasi Aplikasi M-Paspor Melalui Media Sosial Instagram. *Journal Of Comprehensive Science (Jcs)*, 3(1), 216-226.
- Prabadhi, I. A., Akbar, R. S., & Filitzia Waso, J. M. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Survey Terhadap Pelayanan Keimigrasian Bagi Warga Negara Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kupang. *Tematics: Technology Management And Informatics Research Journals*, 3(1), 185–195. <https://doi.org/10.52617/Tematics.V3i1.315>
- Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* |, 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/Jikk.V6i1.380>
- Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* |, 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/Jikk.V6i1.380>
- Puteri, A. A., Brata, A. H., & Wardhono, W. S. (2022). Pengembangan Sistem Antrian Permohonan Paspor Dengan Menerapkan Metode User Centered Design (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(3), 1387-1394.
- Siagian, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi

Medan [Universitas Hkbp Nommensen]. In *Universitas Hkbp Nommensen*.
https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0_3

Wulandari, R. P., Winarti, N., & Darmawan, E. (2024). Implementasi E-Government Dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (Micjo)*, 1(2), 697-704.