

## Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik

Putri Dia Sari<sup>1\*</sup>, Redia Annisa Al Karimah<sup>2</sup>, Sarah Salsabilla<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang

Korespondensi : [putridiasari14@gmail.com](mailto:putridiasari14@gmail.com)

**Abstract:** *The utilization of technology in public services promises effectiveness and efficiency to help all lines of human work because it can speed up the work process. all lines of human work because it can speed up the work process carried out. The realization of e-government can be realized as one form of technology utilization in the public service sector. The M-Passport application is one of the implementations of e-government in the field of immigration. The implementation of the M-passport application will be reviewed for effectiveness whether it can realize the effectiveness of e-government services. effectiveness in e-government services to the community. This can be seen from the implementation of the application passport application that is getting easier and faster with the help of technology and technology and systems that exist in the M-Passport Application. This also supports the implementation of e-government-based public services and helps oversee social distancing policies during the Covid-19 pandemic in Indonesia so that we can continue to provide optimal immigration services*

**Keywords:** *Effectiveness, M-Passport, Covid 19*

**Abstrak :** Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik menjanjikan efektivitas dan efisiensi untuk membantu semua lini kerja manusia karena dapat mempercepat proses kerja yang dilakukan. Perwujudan e-government dapat diwujudkan sebagai salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam sektor pelayanan publik. Aplikasi M-Paspor merupakan salah satu implementasi e-government di bidang keimigrasian. Implementasi aplikasi M-paspor akan ditinjau efektivitasnya apakah dapat mewujudkan efektivitas dalam pelayanan e-government kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari implementasi aplikasi pengajuan paspor yang semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan teknologi dan sistem yang ada pada Aplikasi M-Paspor. Hal ini juga mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-government dan membantu mengawal kebijakan social distancing selama masa pandemi Covid-19 di Indonesia. Covid-19 di Indonesia sehingga kami dapat tetap memberikan pelayanan keimigrasian yang optimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas, M-Paspor, Covid 19

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang semakin maju, tidak dapat disangkal bahwa dunia menjadi semakin kecil karena kemajuan penggunaan teknologi informasi dan penyebaran Internet, dan batas-batas, kedaulatan, serta tatanan sosial menjadi semakin kabur. Nugraha dkk. Di sisi lain, dinamika masyarakat Indonesia yang masih tumbuh dan berkembang sebagai masyarakat industri dan masyarakat informasi, nampaknya masih terlalu dini untuk mengikuti perkembangan teknologi. Negara, sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal, mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan berkualitas. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintahan yang saat ini semakin mendapat perhatian masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah (Sulfiani, 2021).

Peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan globalisasi, pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, khususnya di bidang pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan

Internet untuk meningkatkan efisiensi penyampaian yang andal dalam melakukan berbagai jenis transaksi. Pelayanan Umum . Salah satunya adalah pengembangan dan pemanfaatan e-Government untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dan juga untuk menjadikan layanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien (Harmitalia et al. 2021). Winarsih dan Ratminta (dalam Alne, 2019) mengartikan efektivitas sebagai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik berupa tujuan, tujuan jangka panjang, maupun visi perusahaan.

Namun tujuan yang diinginkan harus selaras dengan visi organisasi. Liang Gie dalam Nugraha (2020) menyatakan pada bahwa perbandingan terbaik antara usaha dan hasil adalah efisiensi. Sebaliknya menurut Dwiyanto (Monoarfa, 2014), efisien tidaknya suatu kegiatan dapat diukur dari output dan input layanan. Suatu kegiatan pelayanan dikatakan efisien apabila kegiatan tersebut mempunyai keamanan pelayanan dan pelayanan tidak menimbulkan biaya tambahan (Harmitalia, Irawan dan Khaerani 2021). Lebih lanjut, berdasarkan Pasal ayat (3) ayat (1) Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011, fungsi keimigrasian merupakan bagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan perlindungan masyarakat serta pelaksanaan dan bantuan hukum keimigrasian. Pembangunan perekonomian nasional.

Di sisi lain, Pasal 7 menyatakan bahwa sistem informasi keimigrasian merupakan bagian integral dari berbagai proses pengelolaan data dan informasi dan merupakan aplikasi yang dirancang untuk mengintegrasikan dan menghubungkan sistem informasi dalam penyelenggaraan fungsi keimigrasian secara terpadu berbasis teknologi informasi dan komunikasi perbaikan. (Prasetyo 2014). Pandemi COVID-19 memerlukan langkah-langkah inovatif pemerintah untuk menghentikan penyebaran virus tanpa mengganggu aktivitas penting. Perkembangan teknologi informasi melalui e-Government juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk melakukan perubahan guna memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan imigrasi umum berpusat pada paspor. Jumlah permohonan paspor semakin meningkat setiap tahunnya (Wilonotomo dan Putra 2018). Direktorat Jenderal Imigrasi telah merilis inovasi baru berupa sistem pengajuan paspor baru secara online maupun penggantian paspor lama, sebagai bagian dari upaya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan perkembangan teknologi yang dilakukan. Sistem diciptakan dengan keinginan untuk menyelesaikan segala macam permasalahan di masyarakat terkait paspor.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi literatur. Menurut Zed (dalam Eka Diah Kartiningrum, 2015:4), metode studi literatur ialah serangkaian kegiatan yang

berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelola bahan penelitian. Sumber data yang diperoleh oleh peneliti berasal dari textbook, jurnal, artikel ilmiah, literature review yang berisikan tentang konsep yang diteliti. Dalam proses penganalisa dapat dimulai dari materi hasil penelitian yang secara sekuensi diperhatikan dari yang paling relevan, relevan, dan cukup relevan. Membaca abstrak dari setiap penelitian lebih dahulu untuk memberikan penilaian apakah permasalahan yang dibahas sesuai dengan yang hendak dipecahkan dalam penelitian

## **HASIL**

kurang efektivitas dapat dilihat dari 5faktor berikut antara lain, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan serta perubahan nyata (Sutrisno, 2019). Di bawah ini merupakan penjelasan analisis efektivitas M-Paspor dengan ukuran efektivitas yang telah disebutkan diatas:

### **1. Pemahaman Program**

Pemohon sudah banyak yang memahami penggunaan Aplikasi M-Paspor, namun masih terdapat beberapa Pemohon yang secara gamblang belum memahami penggunaan teknologi yang ada pada Aplikasi M-Paspor

### **2. Tepat Sasaran**

Penggunaan Aplikasi M-Paspor bagiPemohon Paspor sudah sesuai dengan apa yang diharapkan berdasarkan perkembangan teknologi yang berlangsung saat ini.

### **3. Tepat Waktu**

Aplikasi M-Paspor yang ddijalankan dengan sistem online dapat memberikan kepastian waktu pelayanan bagi Pemohon paspor.

### **4. Tercapainya Tujuan**

Tujuan diluncurkannya Aplikasi M-Paspor adalah untuk memudahkan dalam aspek pelayanan keimigrasian pada masa Pandemi Covid-19 dan mengurangi interaksi antara Petugas dan Pemohon.

### **5. Perubahan Nyata**

Peluncuran Aplikasi M-Paspor membawa dampak perubahan yang signifikan sebab proses input data dan unggah berkas bisa dilakukan dimana saja dengan langsung menggunakan Aplikasi M-Paspor.

Sebagaimana yang telah disebutkan, berikut merupakan beberapa efektifitas yang didapatkan dalam menggunakan MPaspor pada pelayanan keimigrasian:

1. Pelayanan yang diberikan atas penggunaan aplikasi tersebut cepat dan mudah dalam proses pengajuan paspor, ditunjang pula dari faktor jika masyarakatmemahami bagaimana cara

menggunakan aplikasi dengan baik.

2. Membantu dan meringkas waktu bagi para petugas imigrasi dalam pengecekan berkas pengajuan awal.
3. Mengurangi adanya suap atau jasa oknum yang terjadi pada kasus pembuatan paspor baru maupun pergantian paspor lama, seperti masyarakat yang sudah berumur dan masyarakat yang kurang paham atas prosedur pembuatan paspor mereka merasa terlalu rumit untuk dipahami.
4. Fitur yang diberikan aplikasi MPaspor sangat mendukung adanya kenyamanan dan keamanan bagi pemohon.
5. Mengurangi adanya kerumunan dan penumpukan pemohon di Kantor Imigrasi
6. Mempermudah akses perputaran dan percetakan paspor serta mengurangi adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh orang-orang tidak bertanggung jawab.

## **KESIMPULAN**

Penyelenggaraan Aplikasi MPaspor dalam kaitannya dengan Pelayanan Publik dan E-Government sudah mendekati ukuran efektivitas bagi pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. Hal ini dapat ditinjau dari pelaksanaan permohonan paspor yang semakin mudah dan cepat dengan bantuan teknologi dan sistem yang ada pada Aplikasi M-Paspor. Hal ini juga mendukung pelaksanaan pelayanan public berbasis e-government dan membantu mengawal kebijakan social distancing pada masa pandemi covid-19 di Indonesia agar dapat tetap memberikan pelayanan keimigrasian yang optimal.

Namun demikian, diperlukan perbaikan secara holistik terhadap Aplikasi M-Paspor terkait dengan pemohon yang paspornya hilang, rusak, ataupun yang tidak datang pada waktu yang telah dijadwalkan agar kode billing yang telah dibayarkan tidak hangus. Hal ini perlu ditinjau lebih lanjut oleh pihak Ditjen Imigrasi untuk peningkatan pelayanan yang lebih optimal lagi melalui Aplikasi M-Paspor.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Buku Indrajit, R. E. (2005). *Electronic Government: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia* (1st ed.). Andi Offset. [https://www.academia.edu/30156351/Electronic\\_Government\\_in\\_Action](https://www.academia.edu/30156351/Electronic_Government_in_Action)
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Ed. 3). Yogyakarta. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Jurnal Napitupulu, D., & et al. (2020). *EGovernment: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (L. Tonni (Ed.)). Yayasan Kita Menulis. [http://eprints.binadarma.ac.id/13352/1/FullBookEGovernment\\_compressed.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/13352/1/FullBookEGovernment_compressed.pdf)

- AJeng Rahma Safitri dan Muhammad Fajar Sulisty. n.d. "Cara Menggunakan M-Paspor Dari Awal Sampai Akhir, Mudah Dan Cepat". Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Alne, Muhammad Fikri. 2019. "Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online." 1-9. doi: .1037//0033 2909.I26.1.78.
- HAM, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan. n.d. "Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan Di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022."
- Harmitalia, Mita, Bambang Irawan, and Thalita Rifda Khaerani. 2021. "Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kota.." 2(November):103-14.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.
- Nugraha, Fitrah Maulana, Program Studi, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, and Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2020. "Efektivitas Layanan Permohonan Paspor Online ( Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta )."
- Prasetyo, Feri. 2014. "E-Paspor Sebagai Peran Indonesia Dalam Memberikan Apresiasi Dan Kontribusi Mendukung Komunitas ASEAN Berdasarkan IKM." Seminar Nasional Inovasi Dan Tren 253-61.
- Sulfiani, A. N. 2021. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I di Kota Palopo." Journal I La Galigo| Public Administration Journal 4(1):10-18.
- Wilonotomo, and Bagas Hidayat Putra. 2018. "Innovation of Technology on Immigration Services, Specifically on Manufacturing a Passport in the Immigration Office With the Application of Eps System (Express Passport Service)." Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian 1(2):97-106. doi: 10.52617/jikk.v1i2.3