
TINGKAT KEBERHASILAN IMPLEMENTASI APLIKASI M-PASPOR DALAM PERSPEKTIF TRANSFORMASI DIGITAL DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR

Ni Komang Siska Anisa Putri^{1*}, Ni Luh Yulyana Dewi²

Universitas Pendidikan Nasional

siskaanisaputriiii03@gmail.com, yulyanadewi@undiknas.ac.id

Diserahkan: 09-11-2024

Diterima: 12-11-2024

Diterbitkan: 28-11-2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan implementasi aplikasi M-Paspor dalam perspektif transformasi digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Aplikasi M-Paspor, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengajuan permohonan paspor secara online. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor telah berhasil dalam mempercepat proses pengajuan paspor, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, masih terdapat tantangan seperti gangguan teknis dan kurangnya sosialisasi yang dapat mempengaruhi pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Secara keseluruhan, meskipun M-Paspor telah memberikan dampak positif dalam pelayanan publik, diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi dan perbaikan sistem untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi dalam pelayanan keimigrasian di masa depan.

Kata kunci: Transformasi Digital, Implementasi, Aplikasi, M-Paspor

Abstract

This research aims to increase the level of success in implementing the M-Paspor application from a digital transformation perspective at the TPI Denpasar Class I Immigration Office. The M-Paspor application, developed by the Directorate General of Immigration, is designed to improve the quality of immigration services by making it easier for the public to submit passport applications online. This research uses a qualitative approach with descriptive methods, involving interviews, observation and documentation to collect data. The research results show that the M-Paspor application has been successful in speeding up the passport application process, reducing queues, and increasing user satisfaction. However, there are still obstacles such as technical problems and lack of outreach which can affect people's understanding of application use. Overall, although M-Passport has had a positive impact on public services, further efforts are needed in terms of socialization and system improvements to achieve higher effectiveness in immigration services in the future.

Keywords: Digital Transformation, Implementation, Application, M-Passport

PENDAHULUAN

Transformasi digital sudah menjadi bagian integral di dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, termasuk di sektor keimigrasian. Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah Indonesia, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, telah berupaya mengadopsi teknologi digital untuk mempermudah dan mempercepat berbagai proses administratif. Salah satu contoh nyata dari transformasi ini adalah penerapan aplikasi M-Paspor, yang menggantikan sistem manual APAPO dalam pengurusan paspor. Berdasarkan pandangan (Wijayanto & Harsadi, 2021), transformasi digital merupakan proses pemanfaatan teknologi untuk merubah dan meningkatkan berbagai sistem dan proses, termasuk dalam layanan keimigrasian. Dalam konteks ini, aplikasi M-Paspor diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pengajuan paspor.

Aplikasi M-Paspor, yang menawarkan pengisian dan pengunggahan dokumen secara online, merupakan bukti dari penerapan teknologi digital dalam proses pelayanan publik. Sebelum adanya M-Paspor, pengajuan paspor dilakukan secara manual dengan mengisi formulir fisik dan datang langsung ke kantor imigrasi untuk verifikasi dokumen. Dengan adanya transformasi digital ini, seperti yang dijelaskan oleh (Lili Suryani et al., 2024), proses administrasi menjadi lebih efisien karena pengguna dapat melengkapi dan mengunggah dokumen secara online, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses tersebut. Ini menjadi contoh keberhasilan implementasi transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

Namun, meskipun aplikasi M-Paspor telah membawa berbagai kemudahan, tantangan tetap ada dalam implementasinya, terutama terkait dengan kesenjangan digital di kalangan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh (Hariani & Anastasya Sinambela, 2021) Kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia atau individu yang tidak terbiasa dengan teknologi, mungkin merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital ini. Hal ini dapat menyebabkan ketergantungan pada pihak ketiga atau calo, yang tidak hanya menambah biaya, tetapi juga dapat membuka celah praktik percaloan yang merugikan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa transformasi digital ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan memberikan pelatihan, dukungan, dan solusi alternatif bagi mereka yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Keberhasilan implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Denpasar juga bergantung pada adanya regulasi yang mendukung transformasi digital, seperti yang dijelaskan dalam (Undang-Undang Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, 2008) dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini memberikan dasar hukum yang jelas bagi implementasi e-government dan digitalisasi layanan publik, termasuk di sektor keimigrasian. Dengan adanya dasar hukum yang kuat, diharapkan aplikasi M-Paspor dapat berjalan dengan lancar, memberikan layanan yang efisien, dan melindungi data pribadi masyarakat, seperti yang diatur dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, 2022)

Secara keseluruhan, tingkat keberhasilan implementasi aplikasi M-Paspor dalam perspektif transformasi digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dapat dilihat dari peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Dengan mengadopsi teknologi digital, Kantor Imigrasi Denpasar telah berhasil memodernisasi proses pengurusan paspor, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Meskipun ada tantangan seperti kesenjangan digital, dengan adanya regulasi dan upaya literasi digital, transformasi digital berikutnya diharapkan dapat terus tumbuh dan memberikan manfaat maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang berada dibawah naungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Kantor Imigrasi dipilih sebagai Lokasi penelitian karena ingin mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan Implementasi aplikasi M-Paspor dalam perpestif transfromasi dital. Sebagai pelayanan umum yang memiliki tingkat volume layanan yang cukup tinggi, maka transformasi digital dengan implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi memiliki relevansi yang sangat besar dalam penerapannya, yaitu efisiensi dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan berjumlah 8 orang dengan teknik purposive sampling dalam penentuan jumlah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni wawancara,



observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan. Untuk mengecek keabsahan dan kredibilitas penelitian melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dalam hal ini dilihat dari perspektif (Ahmad Maulana 2018) mengenai Transformasi Digital yang terjadi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar meliputi :

1. Perubahan Regulasi

Transformasi digital di sektor publik, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, menjadi fokus penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini merujuk pada karya (Ahmad Maulana 2018) yang membahas aplikasi M-Paspor sebagai inovasi dalam pelayanan paspor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan aplikasi M-Paspor dengan menyoroti aspek perubahan regulasi yang mendukung transformasi digital.

Perubahan regulasi merupakan pilar penting dalam transformasi digital. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, regulasi baru terkait penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik telah diimplementasikan. Regulasi ini mencakup penerapan sistem elektronik yang memungkinkan pengajuan paspor secara online, standarisasi prosedur yang membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan transparansi, serta pengawasan dan akuntabilitas yang lebih baik terhadap proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian, aplikasi M-Paspor memberikan dampak positif dalam pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Layanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, di mana pengguna dapat mengajukan permohonan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Tingkat keandalan sistem juga meningkat, dengan data yang lebih akurat dan terintegrasi, sehingga meminimalisir kesalahan administrasi. Survei menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan oleh M-Paspor. Transformasi digital melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menunjukkan keberhasilan signifikan, terutama dalam hal perubahan regulasi yang mendukung implementasinya.

2. Perubahan Lanskap Persaingan

Transformasi digital di sektor publik, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, telah mengubah cara pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini mengacu pada karya (Ahmad Maulana 2018) yang meneliti aplikasi M-Paspor sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan paspor. Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan aplikasi M-Paspor dengan memperhatikan perubahan lanskap persaingan yang terjadi akibat implementasi teknologi digital.

Perubahan lanskap persaingan dalam konteks pelayanan publik mencakup bagaimana institusi pemerintah beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap efisiensi dan kualitas layanan. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, beberapa aspek yang mencerminkan perubahan ini antara lain inovasi layanan, di mana aplikasi M-Paspor memungkinkan kantor imigrasi menawarkan layanan yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode tradisional. Hal ini menciptakan tekanan bagi instansi lain untuk meningkatkan kualitas layanan mereka agar tetap kompetitif. Selain itu, peningkatan harapan masyarakat terhadap layanan publik setelah merasakan kemudahan dari aplikasi digital memaksa instansi

pemerintah lainnya untuk berinovasi dan menerapkan teknologi serupa demi memenuhi ekspektasi tersebut.

3. Pergeseran atau Perubahan ke Bentuk Digital

Transformasi digital yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, khususnya melalui penerapan aplikasi M-Paspor, mencerminkan pergeseran signifikan dari bentuk layanan konvensional menuju bentuk digital. Berdasarkan penelitian (Ahmad Maulana 2018) perubahan ini tidak hanya mengubah cara pelayanan paspor, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan layanan keimigrasian. Pergeseran ke bentuk digital ini melibatkan berbagai elemen, termasuk sistem pengajuan paspor yang kini dapat dilakukan secara online, mengurangi kebutuhan untuk antri di kantor imigrasi.

Salah satu aspek penting dari pergeseran ini adalah kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan aplikasi M-Paspor, pemohon dapat mengajukan permohonan paspor kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor. Ini tidak hanya menghemat waktu pemohon, tetapi juga mengurangi beban kerja pada petugas imigrasi. Selain itu, sistem digital memungkinkan pemantauan status permohonan secara real-time, memberikan transparansi yang lebih besar kepada pengguna.

Transformasi digital ini juga menciptakan standarisasi prosedur yang lebih baik. Proses pengajuan paspor menjadi lebih terstruktur dan jelas, sehingga meminimalisir kesalahan administratif yang sering terjadi dalam sistem manual. Dengan adanya regulasi yang mendukung digitalisasi, seperti kebijakan pemerintah tentang tata kelola digitalisasi kearsipan dan pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dapat beroperasi dengan lebih efisien.

4. Perubahan Perilaku dan Harapan Konsumen

Transformasi digital yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, khususnya melalui aplikasi M-Paspor, telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku dan harapan konsumen. Berdasarkan penelitian (Ahmad Maulana 2018), pergeseran ini mencerminkan bagaimana masyarakat kini lebih mengutamakan efisiensi dan kenyamanan dalam proses pengajuan paspor. Dengan adanya aplikasi M-Paspor, pemohon dapat melakukan pengajuan secara online, yang mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor imigrasi. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan dalam mobilitas.

Perubahan perilaku konsumen terlihat dari meningkatnya penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat kini lebih terbiasa dengan layanan berbasis aplikasi dan mengharapkan pengalaman yang serupa dalam pelayanan publik. Aplikasi M-Paspor memenuhi harapan ini dengan menawarkan fitur-fitur seperti pemantauan status permohonan secara real-time dan notifikasi otomatis mengenai perkembangan pengajuan paspor. Dengan demikian, konsumen merasa lebih terlibat dan memiliki kontrol atas proses yang mereka jalani.

Selain itu, harapan konsumen terhadap kualitas layanan juga mengalami peningkatan. Mereka kini mengharapkan tidak hanya kecepatan, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahap pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna meningkat seiring dengan penerapan sistem digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Konsumen merasa bahwa layanan publik harus setara dengan layanan yang mereka terima dari sektor swasta, yang sering kali lebih cepat dan efisien.

PEMBAHASAN



Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan langkah penting dalam transformasi digital pelayanan publik. Berdasarkan perspektif (Ahmad Maulana 2018), keberhasilan aplikasi ini dapat dianalisis melalui empat indikator utama: perubahan regulasi, perubahan lanskap persaingan, pergeseran atau perubahan ke bentuk digital, serta perubahan perilaku dan harapan konsumen. Regulasi baru yang mendukung penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah diperkenalkan untuk memfasilitasi pengajuan paspor secara online. Dengan adanya aplikasi ini, proses pengajuan menjadi lebih transparan dan akuntabel. Pemohon dapat melakukan pendaftaran secara daring, mengunggah dokumen persyaratan, dan melakukan pembayaran sebelum wawancara, yang sebelumnya tidak dimungkinkan dalam sistem konvensional. Regulasi ini membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Transformasi digital melalui M-Paspor juga menciptakan perubahan lanskap persaingan di sektor pelayanan imigrasi. Dengan adanya aplikasi ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar tidak hanya bersaing dengan kantor imigrasi lainnya tetapi juga dengan layanan swasta yang menawarkan kemudahan serupa. Hal ini mendorong semua instansi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka agar tetap relevan. Aplikasi M-Paspor memberikan keunggulan kompetitif dengan fitur-fitur seperti fleksibilitas dalam memilih kantor imigrasi dan kemampuan untuk mereschedule jadwal kedatangan.

Pergeseran dari sistem manual ke bentuk digital merupakan salah satu indikator keberhasilan yang signifikan. Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan paspor dari mana saja tanpa harus antri di kantor imigrasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat tetapi juga mengoptimalkan proses administrasi di kantor imigrasi. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, pemohon dapat mengakses status permohonan secara real-time dan mendapatkan notifikasi tentang perkembangan proses pengajuan mereka.

Perubahan perilaku dan harapan konsumen juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan M-Paspor. Masyarakat kini lebih mengharapkan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Setelah menggunakan aplikasi ini, banyak pengguna melaporkan peningkatan kepuasan karena kemudahan akses dan kecepatan layanan yang ditawarkan. Namun, ada juga tantangan yang harus dihadapi, seperti masalah teknis dalam aplikasi yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Imigrasi untuk terus memperbaiki sistem dan mendengarkan masukan dari pengguna agar dapat memenuhi harapan mereka.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menunjukkan tingkat keberhasilan yang signifikan dalam perspektif transformasi digital menurut (Ahmad Maulana 2018). Melalui perubahan regulasi, lanskap persaingan, pergeseran ke bentuk digital, serta perubahan perilaku dan harapan konsumen, M-Paspor telah berhasil meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan, perlu adanya upaya terus-menerus dalam inovasi dan perbaikan sistem agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

SIMPULAN

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah menunjukkan keberhasilan dalam transformasi digital pelayanan publik. Berikut adalah beberapa titik penting yang menyokong kesuksesan ini. Perubahan Regulasi peraturan yang mendukung penggunaan teknologi informasi telah diciptakan, membuat proses pengajuan paspor lebih efisien. Namun, masih perlu penyebaran informasi yang lebih luas kepada masyarakat. Lanskap persaingan kompetisi di bidang imigrasi meningkatkan inovasi dan kualitas layanan. M-Paspor memberikan kelebihan dalam hal kecepatan dan

efisiensi, namun perlu penyesuaian untuk menangani arus permintaan yang tinggi. Perpindahan ke bentuk digital telah memperbaiki aliran administrasi dan memberikan kemudahan akses. Gangguan teknis seperti server yang sering bermasalah dan batasan kuota harus segera diselesaikan. Harapan konsumen masyarakat hari ini ingin layanan yang lebih responsif dan transparan. Meski M-Paspor sudah cukup baik, perlu terus mendengarkan feedback pengguna dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Maulana - 2301915550. (2018). Transformasi Digital. *The Acceptance of Islamic Hotel Concept in Malaysia: A Conceptual Paper*, 3(July), 1–119.
- Hariani, M., & Anastasya Sinambela, E. (2021). Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Integritas Akuntan Publik. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 297–301. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1151>
- Lili Suryani, Muchid Albintani, Nurmala Sari, Anton Budi Dharma, & Achmad Fauzi. (2024). Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i3.18199>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 110 (2018).
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, Ditama Binbangkum - BPK RI 1 (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>
- Undang-Undang Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Bi.Go.Id 1 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- Wijayanto, H., & Harsadi, P. (2021). Modul Transformasi Digital. *Kampus Merdeka*, 1–5. https://eprints.sinus.ac.id/780/1/Modul_Transformasi_Digital.pdf