

PERCEPATAN DIGITALISASI DALAM PELAYANAN KEIMIGRASIAN MELALUI LAYANAN M-PASPOR DI KOTA BANDA ACEH ¹

THE ACCELERATION OF DIGITALISATION IN IMMIGRATION THROUGH M-PASPORT SERVICES IN THE CITY OF BANDA ACEH

Nurul Kamaly², Suci Elvira³, Muhammad Desrian Hafizh Okfin⁴, Wais Alqarni⁵,
Maghfirah Faraidiary⁶, Maryam⁷

Email: nurulkamaly@usk.ac.id, sucielvira21@gmail.com, m.dasrianhafizh@gmail.com,
waisalqarni@usk.ac.id, maghfirahfaraidiary@usk.ac.id, maryammar@unimal.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation is the process of using digital technology to fundamentally modify business processes, culture, and customer experiences to meet changing business and market needs. To implement new technologies, digital transformation involves rethinking how an organization operates and delivers value to its customers. Digital transformation also focuses on leveraging technology to achieve strategic goals, involving the integration of digital technology into all aspects of the business, resulting in fundamental changes in how organizations operate and interact. Ease of access, time efficiency, and transparency are key demands. The immigration sector, as the frontline in regulating the movement of people and monitoring the presence of foreign nationals, plays a crucial role in supporting economic growth and maintaining national security. Therefore, adapting to advances in information and communication technology (ICT) through the acceleration of e-government is a key step forward. Investment in developing human resource competencies in technology and immigration is crucial to ensuring that M-Passport can continue to operate effectively, safely, and provide maximum benefits to the community. Training, professional development, and recruitment of competent human resources are essential steps in supporting the success of the digital transformation of immigration services through M-Passport. Companies can improve competitiveness, efficiency, customer experience, and open new business opportunities in this digital era. Despite the challenges, the long-term benefits of digital transformation make it a necessity for organizations that want to remain relevant and successful in the future. This study aims to analyze and measure the extent to which the acceleration of e-government implementation through the M-Passport service has been effective in improving immigration services in Banda Aceh City. This research method uses a qualitative descriptive approach with a focus on evaluating the implementation of digital systems in public services. Data collection was conducted through in-depth interviews with immigration officers and service

¹ Diterima 05 Mei 2025, Direvisi 17 November 2025

^{2,3,4,5,6} Ilmu Pemerintahan, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

⁷ Universitas Malikussaleh, Aceh Utara

users, as well as participant observation of the M-Passport process flow. Data analysis was carried out by presenting data, and drawing conclusions to describe the effectiveness, challenges, and supporting factors of e-government acceleration in immigration services in the region.

Keywords: *digital transformation, technology, modification*

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan sebuah proses penggunaan teknologi digital untuk menciptakan suatu memodifikasi secara fundamental proses bisnis, budaya, dan pengalaman pelanggan guna untuk memenuhi perubahan kebutuhan bisnis dan pasar. Sehingga dapat menerapkan teknologi baru, transformasi digital melibatkan pemikiran ulang tentang bagaimana sebuah organisasi beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggannya. Transformasi digital juga berfokus pada pemanfaatan teknologi untuk mencapai tujuan strategis yang melibatkan integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek bisnis yang menghasilkan perubahan mendasar dalam cara organisasi beroperasi dan berinteraksi. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi menjadi tuntutan utama. Sektor keimigrasian, sebagai garda terdepan dalam pengaturan lalu lintas orang dan pengawasan keberadaan warga negara asing, memiliki peran krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan menjaga keamanan negara. Oleh karena itu, adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui percepatan *e-government* menjadi sebuah kemajuan. Investasi dalam pengembangan kompetensi SDM di bidang teknologi dan keimigrasian menjadi krusial untuk memastikan M-Paspor dapat terus beroperasi secara efektif, aman, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Pelatihan, pengembangan profesional, dan rekrutmen SDM yang kompeten adalah langkah-langkah penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan keimigrasian melalui M-Paspor. Perusahaan dapat meningkatkan daya saing, efisiensi, pengalaman pelanggan, dan membuka peluang bisnis baru di era digital ini. Meskipun terdapat tantangan, manfaat jangka panjang dari transformasi digital menjadikannya sebuah keharusan bagi organisasi yang ingin tetap relevan dan sukses dimasa depan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur sejauh mana percepatan implementasi *e-government* melalui layanan M-Paspor telah efektif dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian di Kota Banda Aceh. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada evaluasi implementasi sistem digital dalam pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas imigrasi dan pengguna layanan, serta observasi partisipatif terhadap alur proses M-Paspor. Analisis data dilakukan dengan penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mendeskripsikan efektivitas, tantangan, dan faktor pendukung percepatan *e-government* dalam layanan keimigrasian di wilayah tersebut.

Kata Kunci: transformasi digital, teknologi, modifikasi

A. PENDAHULUAN

Percepatan digitalisasi dalam konteks pelayanan keimigrasian bukan hanya sekedar digitalisasi formulir atau penyediaan informasi daring serta mencakup transformasi menyeluruh dalam proses bisnis, infrastruktur teknologi, dan budaya kerja untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah transparan, dan akuntabel.

Penerbitan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki arti penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, khususnya bagi warga negara Indonesia yang hendak bepergian ke luar negeri. Layanan ini menjadi tanggung jawab Kantor Imigrasi sebagai institusi resmi yang memiliki wewenang dalam hal keimigrasian. Rancangan M-Paspor sebagai aplikasi pelayanan publik untuk permohonan paspor secara daring dirancang dengan fokus pada kemudahan pengguna, efisiensi proses, keamanan data, dan integrasi dengan sistem yang ada di Direktorat Jenderal Imigrasi. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai hambatan yang kerap dikeluhkan oleh masyarakat. Beberapa kendala umum yang sering dijumpai antara lain adalah antrean yang panjang, proses administrasi yang memakan waktu, serta prosedur yang dianggap rumit dan membingungkan oleh sebagian pemohon. Situasi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan

publik terhadap kualitas layanan pemerintah.

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Di era revolusi industri 4.0, pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu bentuk nyata dari upaya tersebut adalah percepatan implementasi *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pelayanan keimigrasian, khususnya dalam proses penerbitan paspor, merupakan salah satu layanan publik yang sangat vital bagi masyarakat. Paspor tidak hanya berfungsi sebagai dokumen identitas resmi bagi warga negara yang akan melakukan perjalanan internasional, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjaga keamanan dan kedaulatan negara. Namun, dalam praktiknya, pelayanan pembuatan paspor kerap dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti antrean panjang, proses administrasi yang rumit, serta keterbatasan akses bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor imigrasi.

Selain aspek kemudahan dan efisiensi, transformasi digital melalui M-Paspor juga membawa dampak positif dalam hal transparansi dan akurasi data.

Integrasi sistem digital memungkinkan proses verifikasi dokumen dan data pemohon dilakukan secara elektronik, sehingga meminimalisir potensi kesalahan dan penyalahgunaan data. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan layanan publik yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Oleh karena itu, sangat penting bagi instansi terkait untuk melakukan upaya peningkatan mutu serta efisiensi dalam pelayanan pembuatan paspor. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti pengembangan sistem pelayanan berbasis website maupun aplikasi digital yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat. Inovasi digital ini tidak hanya mempermudah proses pendaftaran dan pengurusan paspor, tetapi juga dapat mengurangi kepadatan antrean serta meningkatkan transparansi dan akurasi data. Dengan demikian, pelayanan pembuatan paspor dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan efisien.

Namun demikian, implementasi aplikasi M-Paspor juga tidak lepas dari berbagai tantangan. Tingkat literasi digital yang beragam di masyarakat, gangguan teknis pada aplikasi, serta kebutuhan akan sosialisasi yang lebih masif menjadi beberapa kendala yang harus diatasi. Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi, perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan sistem, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia, agar manfaat dari digitalisasi pelayanan keimigrasian dapat dirasakan secara optimal oleh

seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengambil kebijakan dan pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

Pentingnya penelitian mengenai efektivitas aplikasi M-Paspor semakin relevan di tengah perubahan paradigma pelayanan publik yang menuntut efisiensi, transparansi, dan keterjangkauan. Studi ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur sejauh mana aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan kualitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh, tetapi juga untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang pengembangan di masa depan.

Salah satu manifestasi nyata dari upaya ini adalah implementasi layanan M-Paspor. Sebelum adanya aplikasi M-paspor, masyarakat menggunakan aplikasi Antrian Paspor Online (APAO). Aplikasi ini merupakan sistem online yang dikembangkan oleh Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia sebelum adanya M-Paspor tujuan utama APAPO adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan nomor antrean secara online. M-Paspor merupakan inovasi layanan permohonan paspor berbasis aplikasi mobile, hadir sebagai Solusi untuk mengatasi berbagai keterbatasan dalam metode konvensional. Aplikasi mobile M-Paspor adalah inti dari inovasi layanan permohonan paspor secara daring yang ditawarkan oleh Direktorat Jendral

Imigrasi. Keberadaannya membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keimigrasian, khususnya dalam pengurusan paspor. Layanan ini menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor darimana saja dan kapan saja, mengurangi antrean fisik di kantor imigrasi, serta memberikan informasi yang lebih jelas dan terstruktur mengenai persyaratan dan tahapan proses. Dengan segala kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, M-Paspor menjadi langkah maju yang signifikan dalam transformasi digital pelayanan keimigrasian di Indonesia, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam pengurusan paspor.

M-Paspor merupakan inovasi layanan permohonan paspor berbasis aplikasi mobile, hadir sebagai Solusi untuk mengatasi berbagai keterbatasan dalam metode konvensional. Aplikasi mobile M-Paspor adalah inti dari inovasi layanan permohonan paspor secara daring yang ditawarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Keberadaannya membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keimigrasian, khususnya dalam pengurusan paspor. Layanan ini menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor darimana saja dan kapan saja, mengurangi antrean fisik di kantor imigrasi, serta memberikan informasi yang lebih jelas dan terstruktur mengenai persyaratan dan tahapan proses. Dengan segala

kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, M-Paspor menjadi langkah maju yang signifikan dalam transformasi digital pelayanan keimigrasian di Indonesia, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam pengurusan paspor.

Paspor sendiri memiliki peranan yang sangat penting sebagai dokumen resmi yang digunakan sebagai bukti identitas dan kewarganegaraan seseorang ketika berada di luar wilayah Indonesia. Tanpa paspor, warga negara tidak dapat melakukan perjalanan internasional secara sah. Oleh sebab itu, keberadaan paspor dan kemudahan dalam proses pembuatannya menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan.

1. Teori *E-Government*

Teori *e-government* atau pemerintahan elektronik merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya. *Government-to-Government* (G2G) merujuk pada interaksi, komunikasi, dan pertukaran informasi ikut serta layanan secara elektronik (dalam konteks *e-government*) atau non-elektronik antara berbagai instansi pemerintah, baik dalam satu negara maupun antar negara. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, koordinasi, dan kolaborasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Konsep e-government sangat bermanfaat bagi pemerintah dalam melakukan transformasi diberbagai bidang dan aspek sehingga membawa perubahan yang lebih baik dalam sistem tata kelola dan tata kerja pemerintahan sebuah negara. G2G bertujuan meningkatkan efisiensi kerja internal pemerintah, koordinasi lintas sektor, pertukaran informasi yang aman dan cepat, pengambilan keputusan berbasis data, standarisasi proses, keamanan nasional/internasional melalui pertukaran intelijen, dan pelaksanaan kebijakan yang efektif dengan memastikan pemahaman serta akses yang sama.

Implementasi G2G seing menghadapi persoalan kompleks, terutama terkait validasi data dan integrasi sistem internal. Dalam konteks aplikasi M-Paspor, masih terdapat potensi potensi untuk integrasi G2G yang lebih mendalam, khususnya dalam proses pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Proses ini melibatkan interaksi G2G ketika sistem M-Paspor berkomunikasi dengan *platform* atau sistem perbankan pembayaran digital yang ditunjuk pemerintah setelah pemohon memperoleh kode *billing*.

Menurut Irawan (2015:201) dalam definisi *e-government* yaitu e-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga Negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Sedangkan menurut Numandi (2020:47), *e-government* adalah transformasi pemerintah dalam mengoptimalkan TIK

untuk menghilangkan sekat birokrasi, membentuk jaringan kerja terpadu antar instansi, dan menyederhanakan akses transparan ke informasi serta layanan publik. Intinya, *e-government* adalah upaya pemerintah menggunakan teknologi informasi agar pelayanan publik menjadi lebih baik, mudah, cepat, dan hemat biaya bagi masyarakat.

Teori *e-government* adalah kerangka konseptual tentang bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menjalankan fungsi-fungsinya dengan lebih baik, melayani masyarakat secara lebih efektif, dan membangun tata kelola yang lebih baik. Implementasi e-government yang sukses memerlukan pemahaman yang mendalam tentang teori ini serta adaptasi terhadap konteks dan kebutuhan spesifik masing-masing negara atau wilayah dan dapat membuka peluang baru bagi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan dan pengawasan kinerja pemerintah melalui platform online, konsultasi publik digital, dan mekanisme umpan balik elektronik.

2. Teori Pelayanan Publik

Teori Pelayanan publik adalah dasar konseptual yang memandu bagaimana layanan publik seharusnya di administrasikan dan dievaluasi untuk memastikan layanan tersebut efektif, efisien, adil, dan responsif. Teori ini memberikan kerangka kerja untuk menganalisis hubungan timbal balik antara penyedia layanan (organisasi public) dan penerima layanan. Dalam konteks M-Paspor, teori ini di

implementasikan melalui transformasi digital layanan keimigrasian. Aplikasi M-Paspor mengubah proses tradisional yang berbasis kehadiran fisik menjadi layanan yang jauh lebih mudah diakses, efisien, dan transparan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara negara dan pihak lain yang berwenang. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, serta menjamin hak-hak masyarakat.

Pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Kualitas pelayanan publik secara langsung mempengaruhi kesejahteraan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam Good Governance.

B. METODE PENELITIAN

Purba et al. (2021) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara faktual, sistematis, dan realistik. Penelitian ini bertujuan memberikan

gambaran mengenai status terakhir subjek atau fenomena yang sedang diteliti tanpa memberikan implikasi yang lebih luas.

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2015) dalam bukunya adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari lingkungan (David Williams 1995). Sementara itu, metode deskriptif akan memerinci peristiwa sosial dan alami, sehingga penelitian ini mampu menggambarkan, menjelaskan, dan menanggapi secara komprehensif efektivitas pelaksanaan aplikasi M-Paspor dalam layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Banda Aceh (Hayati, 2022).

Metodologi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Kota Banda Aceh, tempat layanan M-Paspor diterapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara bertujuan menggali pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi oleh petugas dan pengguna layanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan interaksi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. Selain itu, data dokumentasi

terkait kebijakan dan prosedur layanan juga dikumpulkan sebagai data pendukung.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengorganisasi dan menginterpretasi data untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai percepatan layanan e-Government pada M-Paspor. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data guna memastikan keakuratan dan kredibilitas hasil penelitian.

C. PEMBAHASAN

3.1. **Bagaimana kebijakan dan regulasi yang ada mendukung atau menghambat implementasi dan pengembangan pada APAPO dan aplikasi M-Paspor saat ini?**

Kebijakan dan regulasi yang mendukung implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Banda Aceh antara lain adalah kebijakan pemerintah yang mengarahkan pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan digitalisasi pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pengembang aplikasi M-Paspor telah menerapkan regulasi yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran antrian dan permohonan paspor secara online, sehingga mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses layanan. Selain itu, ada kebijakan perlindungan data pribadi yang

diperkuat untuk menjaga keamanan informasi pemohon

Namun, terdapat juga hambatan yang muncul dari regulasi dan kebijakan tersebut. Salah satu kendala adalah kuota terbatas dalam aplikasi M-Paspor yang menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran sesuai jadwal yang diinginkan. Selain itu, masih ditemukan masalah teknis seperti error pada aplikasi saat penginputan data, yang mengharuskan pengguna mengulang proses pengunggahan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi dan kebijakan terkait pengembangan aplikasi perlu terus disesuaikan dan diperbaiki agar dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna secara optimal.

Regulasi yang terkait Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham): Regulasi tertinggi yang mengatur tentang paspor dan layanan keimigrasian secara umum adalah Permenkumham. Beberapa Permenkumham yang relevan mungkin mencakup persyaratan permohonan paspor, biaya, dan prosedur penerbitan. Meskipun tidak secara spesifik mengatur M-Paspor, aplikasi ini harus sejalan dengan ketentuan yang tertuang dalam Permenkumham yang mengatur tentang paspor dan layanan keimigrasian secara umum menjadi landasan bagi prosedur dan persyaratan yang diimplementasikan dalam M-Paspor. Contohnya adalah Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014

tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Awal implementasi E-Government yang dialami Ketika APAPO pertama kali diluncurkan, landasan kebijakan e-government di Indonesia masih dalam tahap awal pengembangan. Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang menjadi payung hukum yang mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan TIK dalam pelayanan. APAPO adalah salah satu implementasi awal dari semangat ini di lingkungan Direktorat Jendral Imigrasi. Pada masa awal APAPO, kemungkinan belum ada regulasi yang secara spesifik mengatur tentang aplikasi pelayanan publik online seperti itu. APAPO kemungkinan besar berakar pada upaya untuk mengatasi masalah klasik dalam pelayanan publik, yaitu antrean panjang. Regulasi internal Direktorat Jenderal Imigrasi atau arahan dari Kementerian Hukum dan HAM pada saat itu mungkin menekankan perlunya inovasi untuk meningkatkan efisiensi kenyamanan pemohon paspor.

Secara keseluruhan, kebijakan dan regulasi yang ada mendukung percepatan digitalisasi pelayanan imigrasi melalui aplikasi M-Paspor di Banda Aceh dengan fokus pada efisiensi, transparansi, dan keamanan data, namun masih menghadapi tantangan teknis dan kuota yang perlu diatasi agar implementasi dan pengembangan aplikasi berjalan optimal.

3.2. Apakah terdapat kebutuhan untuk penyesuaian atau pengembangan kebijakan baru terkait dengan pelayanan paspor berbasis digital seperti M-Paspor?

Evolusi dari APAPO ke M-Paspor menunjukkan adanya pembelajaran dan respons terhadap kebijakan serta kebutuhan yang berkembang terkait Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE: Perpres ini menjadi katalisator signifikan dalam inovasi menuju M-Paspor. SPBE menekankan keterpaduan layanan digital, standarisasi, keamanan, dan kemudahan akses. M-Paspor dirancang dengan mengadopsi prinsip-prinsip ini secara lebih komprehensif dibandingkan APAPO. Fitur-fitur seperti pengisian data online, unggah dokumen, pembayaran elektronik, dan pemilihan jadwal yang lebih fleksibel adalah wujud dari keterpaduan dan kemudahan akses yang diamanatkan SPBE.

Terdapat kebutuhan untuk penyesuaian dan pengembangan kebijakan baru terkait pelayanan paspor berbasis digital seperti M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Banda Aceh. Beberapa temuan dari studi dan evaluasi penerapan M-Paspor menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah memberikan dampak positif signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan paspor, masih terdapat kendala yang perlu diatasi melalui kebijakan yang lebih adaptif dan responsif.

Regulasi yang mendukung integrasi layanan digital dengan layanan offline agar proses pengambilan biometrik, wawancara, dan pencetakan paspor tetap berjalan lancar dan terkoordinasi dengan baik.

D. KESIMPULAN

Imigrasi sebagai bagian dari pelayanan publik memiliki peran krusial dalam mengelola mobilitas penduduk lintas negara. Inovasi digital seperti M-Paspor dan APAPO dihadirkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengelolaan dokumen keimigrasian. Meskipun keduanya bertujuan untuk modernisasi pelayanan, erdapat perbedaan signifikan dalam fokus, fitur, dan implementasinya.

M-Paspor merupakan evolusi dari APAPO, menawarkan fitur yang lebih lengkap dan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui platform aplikasi mobile. Sementara APAPO menjadi fondasi penting dalam digitalisasi pelayanan paspor dengan menyediakan pendaftaran antrean online berbasis web. Keduanya menunjukkan komitmen Direktorat Jenderal Imigrasi untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan keduanya, meskipun dengan perbedaan signifikan, memperkaya pilihan bagi masyarakat dalam mengurus paspor sesuai dengan preferensi dan kemudahan akses yang dimiliki.

REFERENSI

- Akabar, G. D., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan
- Annisa Prameswari, "Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi
- Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan*
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran
- Digitalisasi Pelayanan Publik," *Jurnal Niara* 16, no. 3 (2024): 459-66.
- Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo)
- Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. (2020). Pedoman Penggunaan Aplikasi M-Paspor. Jakarta: Kemenkumham RI.
- Direktorat Jenderal Peraturan Perundang - Undangan. (2022 September 19). Peraturan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic <https://jurnal.aspikomjabar.org/index.php/jaj/article/view/16>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan
- Irawan, A. (2015). E-Government dan Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Penerbit XYZ.

- Journal Of Public Policy and Applied Administration Vol 7 No 1 2025
journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379
- Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. KEMUDI : Jurnal Ilmu Kantor Imigrasi Kota Cirebon. Jurnal Komunikasi Media. Retrieved from Lili Suryani et al., "Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Mobile Paspor (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung Tahun 2022," 2023, hlm 62.
- of Public Retrieved from <https://publicness.ppj.unp.ac.id/index.php/publicness/article/view/61>
- Numandi, M. (2020). Optimalisasi Teknologi Informasi dalam E-Government untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 45-60.
- Nurdin, I. (2019) Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Pemerintahan, 5(02), 179-198.
<https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
- Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. PUBLICNESS: Journal Publik, 11(2), 83.
<https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Rachman, D. A., & Nurfalah, F. (2023). Proses Hubungan Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.