

Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Kadek Indra Darmaputra, Ni Putu Anik Prabawati

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 08, 2025

Keywords

e-Government, Immigration, System Optimization, Digital Transformation



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness and optimization of the M-Passport service as an innovation within the e-government framework aimed at improving the quality of immigration services at the Denpasar Class I Immigration Office. In today's digital age, developments in information technology are driving the transformation of public services toward greater speed, transparency, and efficiency, including in the field of immigration. The increase in the volume of passport applicants at the Denpasar Immigration Office has become a challenge that requires digital-based service innovations to support faster and more accountable administrative processes. The methods used include a qualitative approach with in-depth interviews, field observations, and documentation studies of the service systems and processes. The research results show that the implementation of digitalization through the M-Paspor application has significantly improved the efficiency of administrative processes, reduced waiting times, and strengthened the transparency and accountability of services. The obstacles encountered include daily quota limitations, technical system disruptions, and a lack of public understanding of how to use the application. As a solution, plans are in place to construct a new building and increase outreach

activities to support the sustainability of services. The conclusion of this study confirms that the M-Paspor digital service innovation has had a positive impact on improving the quality of immigration services; however, continuous optimization and increased human resource capacity are needed to ensure more responsive, reliable, and inclusive services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas dan pengoptimalan layanan M-Paspor sebagai inovasi dalam kerangka e-government yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi layanan publik ke arah yang lebih cepat, transparan, dan efisien, termasuk di bidang keimigrasian. Peningkatan volume pemohon paspor di Kantor Imigrasi Denpasar menjadi tantangan tersendiri yang menuntut adanya inovasi layanan berbasis digital guna mendukung proses administrasi yang lebih cepat dan akuntabel. Metode yang digunakan meliputi pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi terhadap sistem dan proses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi melalui aplikasi M-Paspor secara signifikan meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi waktu antrean, serta memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas layanan. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan kuota harian, gangguan teknis sistem, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Sebagai solusi, direncanakan pembangunan gedung baru dan peningkatan kegiatan sosialisasi guna mendukung keberlanjutan layanan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa inovasi layanan digital M-Paspor telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan keimigrasian, namun optimalisasi secara berkelanjutan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia diperlukan untuk memastikan layanan yang lebih responsif, terpercaya, dan inklusif.

PENDAHULUAN

Pelayanan keimigrasian memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga kedaulatan negara, mendukung kelancaran mobilitas penduduk, serta memastikan keamanan dan ketertiban di wilayah Indonesia. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat memperoleh dokumen keimigrasian seperti paspor, visa, dan izin tinggal dengan lebih mudah dan teratur. Selain itu, pelayanan keimigrasian juga

berfungsi sebagai alat penegakan hukum untuk mencegah pelanggaran keimigrasian serta menjaga keamanan nasional dengan melakukan pengawasan terhadap keluar masuknya orang asing. Dalam perkembangannya, teknologi informasi berperan besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk layanan keimigrasian. Penerapan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan. Masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, sistem digital juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meminimalisasi potensi penyalahgunaan wewenang, serta memperluas jangkauan layanan hingga ke daerah terpencil.

Pada tahun 2025, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menghadapi tantangan signifikan terkait peningkatan volume pemohon layanan keimigrasian yang terus bertambah, seiring dengan status Bali sebagai destinasi internasional utama. Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan, Agus Andrianto, pada kunjungannya di bulan Mei 2025 meninjau langsung kondisi fasilitas kantor tersebut dan menegaskan perlunya pembangunan gedung baru untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan profesional. Kebutuhan ini muncul karena gedung yang ada saat ini sudah tidak memadai untuk menampung jumlah pemohon yang terus meningkat serta kompleksitas tugas yang semakin tinggi. Selain itu, sistem layanan yang ada, seperti aplikasi M-Paspor, masih menghadapi kendala kuota harian yang terbatas dan masalah teknis yang menyebabkan antrian panjang dan ketidakefisienan proses pelayanan. Usulan pembangunan gedung baru diharapkan dapat mengatasi keterbatasan infrastruktur dan mendukung kinerja optimal petugas imigrasi di Denpasar, sehingga pelayanan keimigrasian kepada masyarakat dapat maksimal di tahun 2025 ini.

Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi e-government dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pengajuan paspor secara online. Sebagai pengembangan dari aplikasi sebelumnya (APAPO), M-Paspor memiliki fitur utama seperti unggah dokumen persyaratan secara mandiri, pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) di awal melalui berbagai kanal pembayaran seperti bank, marketplace, dan minimarket, pengecekan status permohonan paspor, validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara otomatis, serta penjadwalan ulang (reschedule) jadwal kedatangan ke kantor imigrasi. Dengan fitur-fitur ini, pemohon dapat memilih tanggal dan lokasi pelayanan yang tersedia, mengurangi kebutuhan tatap muka yang berlebihan, dan menghindari antrean panjang di kantor imigrasi. Tujuan utama M-Paspor adalah mengatasi berbagai masalah pada sistem layanan paspor sebelumnya, seperti keterbatasan kuota antrean, proses manual yang memakan waktu, dan kurangnya transparansi. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung pelayanan yang lebih akuntabel dan paperless, sehingga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kenyamanan bagi pemohon maupun petugas imigrasi. Dengan demikian, M-Paspor menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik di bidang keimigrasian di era digital saat ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas dan optimalisasi layanan M-Paspor dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Penelitian bertujuan mengevaluasi sejauh mana aplikasi M-Paspor mampu mempermudah dan mempercepat proses pengajuan paspor secara online, mengurangi antrean, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada identifikasi kendala yang masih dihadapi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi, keterbatasan akses internet, dan gangguan teknis pada sistem. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan dan sosialisasi yang lebih efektif agar layanan M-Paspor dapat berjalan optimal, mendukung transformasi digital di bidang keimigrasian, serta memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai efektivitas dan optimalisasi layanan M-Paspor memberikan manfaat penting bagi instansi imigrasi dan masyarakat pengguna layanan. Bagi instansi imigrasi, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan sistem layanan, khususnya dalam mengatasi kendala teknis seperti gangguan server, keterbatasan kuota, serta meningkatkan koordinasi antar petugas agar informasi yang disampaikan konsisten dan pelayanan menjadi lebih responsif dan andal. Selain itu, penelitian ini membantu instansi dalam merumuskan strategi sosialisasi yang lebih efektif, terutama kepada kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga penggunaan aplikasi M-Paspor dapat lebih merata dan optimal. Bagi masyarakat pengguna layanan, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pengajuan paspor, pengurangan waktu antrean, serta transparansi layanan yang lebih baik. Dengan adanya rekomendasi perbaikan dari penelitian, masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan bebas dari praktik calo, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan keimigrasian yang berbasis digital.

Penelitian ini penting karena memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas dan optimalisasi layanan M-Paspor sebagai inovasi e-government dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian. Dengan menilai sejauh mana aplikasi ini mampu mempermudah proses pengajuan paspor,

mengurangi antrean, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan yang lebih responsif dan efisien. Harapannya, kontribusi penelitian ini dapat mendorong pengembangan sistem M-Paspor yang lebih optimal, memperluas sosialisasi kepada masyarakat, serta memperkuat transformasi digital di bidang keimigrasian sehingga pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses, cepat, dan terpercaya bagi seluruh lapisan masyarakat

LANDASAN TEORI

Teori Electronic Government (E-Government)

Electronic Government, atau E-Government, adalah mekanisme dimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat melalui sistem informasi berbasis internet dan teknologi digital lainnya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik yang efektif, transparan, dan efisien. Menurut Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006, e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. E-government juga mencakup penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Menurut Indrajit (2002), E-government adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa e-government adalah kumpulan konsep yang mencakup semua tindakan di sektor publik, baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Daerah, yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik agar menjadi lebih efisien, transparan, dan efektif

Optimalisasi e-government di Kantor Imigrasi Kelas I bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik keimigrasian melalui pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Pahlevi, Silitonga, dan Hamka (2025), tujuan utama penerapan e-government adalah mempercepat proses administrasi, mempermudah akses layanan bagi masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan sistem digital seperti aplikasi M-Paspor dan antrian online, Kantor Imigrasi dapat mengurangi waktu tunggu, menghilangkan birokrasi yang berbelit, serta menekan praktik pungutan liar yang sering terjadi dalam pelayanan manual. manfaat optimalisasi e-government bagi Kantor Imigrasi meliputi peningkatan efisiensi kerja petugas melalui otomatisasi proses administrasi dan pengelolaan data yang lebih sistematis, sehingga mengurangi kesalahan dan duplikasi data. Bagi masyarakat, manfaatnya adalah kemudahan dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penerapan e-government juga berperan dalam memperkuat keamanan data dan mengurangi risiko penyalahgunaan informasi pribadi, yang menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan publik

E-government terdiri dari beberapa bagian utama. E-Services, yaitu layanan publik yang disediakan secara online untuk memudahkan masyarakat. E-Administration, yang fokus pada digitalisasi proses internal pemerintahan agar lebih efisien. E-Democracy, yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui platform digital. Selain itu, e-government didukung oleh infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut. Semua bagian ini bekerja sama untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital, pemerintah perlu menerapkan konsep e-Government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses administrasi pemerintahan secara elektronik. Menurut Yong (2003:14), terdapat tiga model utama dalam e-Government yang diklasifikasikan berdasarkan aktor-aktor yang terlibat dalam interaksi digital, yaitu Government-to-Government (G2G), Government-to-Businesses (G2B), dan Government-to-Citizens (G2C).

Penerapan e-Government dalam konteks pemerintahan modern tidak hanya menitikberatkan pada penggunaan teknologi semata, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Setelah memahami bahwa e-Government merupakan transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, penting untuk meninjau bagaimana kualitas dari pelayanan tersebut dapat diukur. Dalam hal ini, indikator kualitas pelayanan publik berbasis digital menjadi acuan penting untuk menilai keberhasilan implementasi e-Government. Indikator-indikator tersebut mencakup (Hidayatullah et al., 2024) :

1. Efisiensi mencakup kemudahan penggunaan layanan
2. Reliabilitas terkait dengan kelayakan dan kecepatan layanan
3. Kepercayaan menyangkut tingkat kepercayaan dan keamanan

4. Dukungan masyarakat berfokus pada bantuan yang diberikan oleh pelayanan kepada masyarakat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses optimalisasi sistem e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas empiris secara menyeluruh dan rinci terkait implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik keimigrasian. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan pengguna layanan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan keimigrasian berbasis e-government, observasi lapangan terhadap aktivitas pelayanan, serta studi dokumentasi terkait sistem dan kebijakan e-government di kantor imigrasi. Seluruh data yang diperoleh dianalisis dengan mencocokkan dan membandingkan temuan empiris dengan teori-teori relevan mengenai e-government dan efektivitas pelayanan publik, sehingga dapat diperoleh pemahaman konseptual yang utuh mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat optimalisasi sistem e-government dalam konteks pelayanan keimigrasian di Denpasar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memiliki sejarah panjang yang berawal dari masa penjajahan Hindia Belanda, ketika pada tahun 1913 dibentuk Sekretaris Komisi Imigrasi untuk mengatur arus kedatangan warga asing. Setelah kemerdekaan Indonesia, lembaga imigrasi ini secara resmi diserahkan kepada pemerintah Indonesia pada 26 Januari 1950 dan mulai berkembang dengan pembentukan kantor cabang di berbagai daerah, termasuk Denpasar yang pada 28 April 1953 meresmikan gedung imigrasi pertamanya. Saat ini, Kantor Imigrasi Denpasar berstatus sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Hukum dan HAM dengan wilayah kerja yang mencakup beberapa kabupaten di Bali.



Gambar.1 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

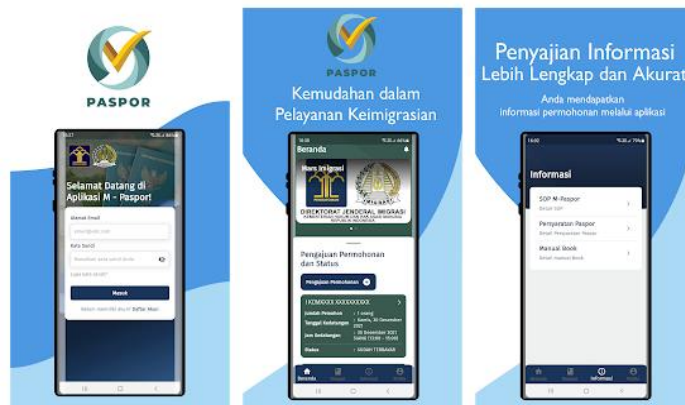
Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar terdiri dari beberapa bidang dan seksi yang menangani fungsi pelayanan, pengawasan, penegakan hukum, dan administrasi keimigrasian. Visi kantor ini adalah memberikan pelayanan keimigrasian yang prima, cepat, tepat, dan profesional, sementara misinya meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik, penegakan hukum keimigrasian, serta penguatan keamanan dan ketertiban di wilayah kerjanya.

Tugas dan fungsi utama Kantor Imigrasi Denpasar meliputi pelayanan dokumen perjalanan seperti paspor dan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), pengurusan visa dan izin tinggal, pengawasan lalu lintas orang di pintu masuk dan keluar wilayah Indonesia, penegakan hukum keimigrasian, serta kerja sama dengan instansi terkait di dalam dan luar negeri. Pelayanan paspor menjadi salah satu prioritas utama mengingat tingginya permintaan dari masyarakat yang mencerminkan mobilitas internasional yang tinggi di Bali.

Dalam rangka mendukung transformasi digital dan inovasi layanan, Kantor Imigrasi Denpasar mengimplementasikan aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari kebijakan internal untuk mempercepat dan mempermudah proses pengajuan paspor secara online. Inovasi ini bertujuan mengurangi antrian, meningkatkan transparansi, dan mempercepat administrasi pelayanan keimigrasian. Transformasi digital ini juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan e-government yang efektif dan efisien, sehingga pelayanan keimigrasian dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat luas.

Layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Layanan M-Paspor merupakan inovasi digital yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempermudah proses permohonan paspor masyarakat Indonesia. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, layanan ini diimplementasikan sebagai bentuk transformasi pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon untuk melakukan pendaftaran, mengunggah dokumen, memilih jadwal kedatangan, serta melakukan pembayaran secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi pada tahap awal.



Gambar.2 Aplikasi Pendaftaran Paspor Online M-Paspor

Secara teknis, M-Paspor mengintegrasikan sistem digital berbasis aplikasi dengan mekanisme pelayanan tatap muka yang tetap mempertahankan prinsip kehati-hatian serta verifikasi berlapis. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, proses layanan ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan utama, yakni registrasi online melalui aplikasi M-Paspor, verifikasi berkas fisik, wawancara, pengambilan biometrik, dan pencetakan paspor. Seluruh tahapan tersebut kini dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif lebih singkat dibandingkan dengan prosedur konvensional. Aplikasi M-Paspor menggantikan sistem sebelumnya, yaitu APAPO, dengan menghadirkan fitur yang lebih lengkap dan ramah pengguna. Melalui aplikasi ini, pemohon dapat mendaftarkan diri secara mandiri, mengisi data pribadi, serta mengunggah dokumen persyaratan secara daring, sehingga saat datang ke kantor imigrasi hanya perlu membawa dokumen asli untuk proses verifikasi. Hal ini secara langsung mengurangi durasi tatap muka dan meminimalkan antrean di lokasi pelayanan.

Salah satu inovasi utama dari M-Paspor adalah sistem pembayaran biaya paspor (PNBP) yang dilakukan di awal, melalui berbagai kanal digital seperti perbankan, marketplace (Tokopedia, Bukalapak), Kantor Pos, Indomaret, hingga layanan m-banking, dengan batas waktu pembayaran selama dua jam setelah unggah dokumen. Aplikasi ini juga menyediakan fitur pelacakan status permohonan secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi dan memberikan kepastian proses bagi masyarakat. Selain itu, integrasi dengan data kependudukan Dukcapil memungkinkan validasi NIK secara otomatis, menjamin keakuratan dan validitas data pemohon. Pemohon juga diberi keleluasaan untuk memilih jadwal dan lokasi kedatangan di seluruh kantor imigrasi Indonesia, serta melakukan penjadwalan ulang jika diperlukan. Sistem ini terhubung langsung dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang memungkinkan integrasi dokumen perjalanan secara efisien dan terpadu. Dengan pendekatan digitalisasi dan paperless, M-Paspor juga mendukung pengurangan penggunaan kertas dan mempercepat proses administrasi pelayanan.

Di Denpasar, implementasi M-Paspor menunjukkan dampak positif yang signifikan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mencatat peningkatan jumlah pengguna layanan sejak peluncuran aplikasi ini. Kemudahan akses, sistem antrean digital yang tertata, serta respons cepat dari petugas menjadi daya tarik utama. Efektivitas layanan juga ditopang oleh ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan yang nyaman, keberadaan petugas informasi, serta infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Penerapan M-Paspor tidak hanya mempercepat birokrasi layanan keimigrasian, namun juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital. Layanan ini menjadi bagian dari upaya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta merespons dinamika kebutuhan publik di era transformasi digital.

Meskipun demikian, penerapan M-Paspor masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan kuota antrean di wilayah tertentu dan gangguan teknis dalam sistem yang sesekali terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa pembenahan sistem secara berkelanjutan tetap diperlukan agar layanan dapat berjalan secara optimal. Secara keseluruhan, kehadiran aplikasi M-Paspor merupakan

wujud nyata dari upaya modernisasi pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan sejalan dengan arah kebijakan transformasi digital nasional di bidang keimigrasian.

Analisis Pelayanan M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Efisiensi Pelayanan melalui Digitalisasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Penerapan layanan digital seperti aplikasi M-Paspor, sistem antrean online, serta platform layanan berbasis website telah memberikan dampak yang nyata terhadap efisiensi penyelenggaraan layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Dari hasil wawancara dengan petugas imigrasi, diketahui bahwa digitalisasi ini secara signifikan menyederhanakan proses kerja harian. M-Paspor memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengisian data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan, serta memilih jadwal kedatangan secara mandiri dari rumah. Dengan demikian, ketika datang ke kantor, pemohon hanya perlu membawa dokumen asli untuk diverifikasi, dilanjutkan dengan wawancara dan pengambilan biometrik. Hal ini secara langsung memangkas durasi tatap muka, mengurangi antrean, dan mempercepat keseluruhan proses pelayanan.

Dari perspektif petugas, beban administrasi berkurang secara signifikan karena proses yang sebelumnya dilakukan secara manual seperti pengecekan kelengkapan berkas dan entri data kini telah terotomatisasi dalam sistem. Fokus kerja petugas beralih pada proses verifikasi dan pelayanan biometrik yang bersifat teknis dan lebih cepat diselesaikan. Selain itu, sistem antrean online membantu mengatur jumlah kunjungan secara lebih merata, menghindari penumpukan pemohon dalam satu waktu, dan menjaga kualitas pelayanan. Meski demikian, tantangan tetap ada, terutama saat terjadi gangguan teknis atau ketika pemohon mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Namun secara umum, digitalisasi ini dinilai sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, dari sisi pengguna layanan, efisiensi juga dirasakan secara langsung. Salah satu pemohon menyatakan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan dalam proses pengajuan paspor. Ia dapat mengisi data dan mengunggah dokumen dari rumah, sehingga saat datang ke kantor hanya perlu menjalani proses verifikasi dan biometrik tanpa harus mengantre lama. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga biaya transportasi karena kunjungan ke kantor menjadi lebih terjadwal dan tidak berulang. Pemohon juga merasakan efisiensi energi karena tidak perlu datang lebih pagi atau menunggu dalam antrean panjang. Selain itu, pengaturan jadwal yang fleksibel dan sistem pelayanan yang tertib menjadikan pengalaman mengurus paspor jauh lebih nyaman dibandingkan dengan sistem konvensional sebelumnya. Efektivitas sistem digital juga berkontribusi terhadap pengurangan kerumunan di area pelayanan, yang sangat penting dalam konteks pelayanan publik modern.

Reliabilitas Sistem Layanan Digital M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Reliabilitas merupakan elemen penting dalam penerapan e-Government, khususnya dalam memastikan bahwa sistem digital mampu beroperasi secara konsisten, minim gangguan, dan dapat diandalkan dalam berbagai kondisi. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, diketahui bahwa sistem pelayanan digital seperti M-Paspor telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap percepatan administrasi. Namun demikian, gangguan teknis masih menjadi tantangan yang cukup sering terjadi. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain error sistem saat pengguna melakukan pendaftaran, kesulitan memilih lokasi kantor imigrasi, dan hambatan dalam mengunggah dokumen meskipun koneksi internet pengguna dalam kondisi stabil. Selain itu, ketidaksesuaian jadwal antara sistem dengan alur wawancara atau pengambilan biometrik juga sesekali terjadi, termasuk keterbatasan kapasitas mesin cetak paspor yang dapat memperlambat proses pencetakan.

Dalam menghadapi kendala tersebut, pihak kantor imigrasi melakukan berbagai penanganan internal. Petugas memberikan bantuan langsung kepada pemohon yang mengalami kesulitan, baik secara daring melalui akun pengguna maupun secara luring saat datang ke kantor. Koordinasi antar petugas ditingkatkan guna memastikan penyampaian informasi yang konsisten dan tepat, serta dilakukan komunikasi berkelanjutan dengan Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mendukung pengembangan sistem yang lebih responsif dan andal. Upaya ini menunjukkan komitmen institusi dalam menjaga kelancaran pelayanan meskipun dihadapkan pada keterbatasan sistem.

Dari perspektif pengguna layanan, gangguan teknis juga diakui cukup mengganggu proses pelayanan. Pemohon melaporkan pernah mengalami aplikasi M-Paspor yang tidak dapat diakses, tidak responsif saat pendaftaran, atau bahkan gagal login, khususnya saat mengunggah dokumen. Dalam kondisi tersebut, pemohon biasanya menghubungi layanan bantuan atau datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan permasalahan. Meski petugas berusaha membantu, keterbatasan tetap dirasakan karena petugas tidak memiliki akses langsung terhadap perbaikan sistem pusat. Meski demikian, pemohon tetap

menganggap sistem ini cukup andal karena secara umum mampu mempercepat proses pengajuan paspor dan mengurangi waktu antrean, hanya saja perlu ada peningkatan dari sisi teknis agar gangguan serupa dapat diminimalkan.

Kepercayaan Masyarakat terhadap Keamanan dan Transparansi Layanan Digital Keimigrasian di Kantor Imigrasi Denpasar

Kepercayaan publik merupakan elemen fundamental dalam keberhasilan implementasi e-Government, terutama dalam hal keamanan data, kejelasan prosedur, dan transparansi layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, dapat disimpulkan bahwa instansi ini telah menaruh perhatian serius terhadap keamanan dan kerahasiaan data masyarakat dalam sistem digital, terutama dalam layanan seperti M-Paspor. Data pemohon yang bersifat pribadi—meliputi KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen pendukung lainnya—disimpan dalam server pusat yang dilindungi oleh protokol keamanan tinggi. Akses terhadap data tersebut juga dibatasi secara ketat hanya kepada petugas berwenang, serta dilengkapi dengan enkripsi dan prosedur keamanan lainnya yang selaras dengan regulasi perlindungan data pribadi dari pemerintah pusat.

Selain pengamanan teknis, Kantor Imigrasi Denpasar juga menjaga kepercayaan masyarakat melalui transparansi layanan. Informasi mengenai prosedur pengajuan, biaya, dan estimasi waktu pelayanan disampaikan secara terbuka kepada publik melalui berbagai media komunikasi resmi. Petugas aktif memberikan sosialisasi dan berkomitmen untuk memberantas praktik pungutan liar maupun percaloan, yang selama ini menjadi sumber ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Pendekatan ini dinilai mampu membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang digunakan.

Dari sisi pengguna, sebagian besar pemohon layanan menyatakan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi saat mengisi data pribadi secara daring. Hal ini didasari oleh pemahaman bahwa Kantor Imigrasi telah memiliki sistem keamanan yang memadai dan komitmen terhadap perlindungan data. Namun demikian, tetap ada kekhawatiran dari pengguna terkait potensi penyalahgunaan data, khususnya ketika terjadi gangguan teknis atau error sistem. Pengalaman terhadap aplikasi M-Paspor yang tidak responsif atau bermasalah saat proses pendaftaran, turut memicu keraguan terhadap keandalan sistem secara menyeluruh.

Meski begitu, transparansi dalam proses pelayanan dan keterbukaan informasi dari pihak imigrasi membantu mengurangi kekhawatiran tersebut. Pengguna merasa bahwa selama petugas terus memberikan edukasi dan tanggapan yang cepat terhadap kendala teknis, serta menjaga integritas dalam pengelolaan data, maka sistem digital ini tetap dapat diandalkan untuk kebutuhan penting seperti pengajuan paspor dan dokumen keimigrasian lainnya. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat dapat terus ditingkatkan melalui perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis dan pemantapan kebijakan perlindungan data pribadi.

Dukungan Teknis dan Pendampingan Masyarakat dalam Penggunaan Layanan Digital Keimigrasian

Dalam transformasi layanan publik berbasis digital, dukungan teknis dan pendampingan kepada masyarakat menjadi faktor krusial untuk memastikan inklusivitas dan keberhasilan implementasi sistem. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, dapat disimpulkan bahwa lembaga ini telah mengembangkan strategi pendampingan yang menyeluruh untuk mendukung masyarakat, terutama mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Salah satu bentuk dukungan yang menonjol adalah penyediaan helpdesk dan pendampingan langsung di loket. Petugas yang telah dilatih secara khusus selalu siap memberikan bimbingan teknis kepada masyarakat dalam proses pengisian data di aplikasi M-Paspor, pengunggahan dokumen, dan pemilihan jadwal layanan.

Selain itu, Kantor Imigrasi Denpasar juga menyediakan fasilitas penunjang teknologi, seperti komputer yang dapat digunakan oleh pemohon, akses internet gratis, serta tempat pengisian daya untuk gawai. Fasilitas ini sangat membantu pemohon yang tidak memiliki perangkat pribadi atau kesulitan dalam mengakses layanan digital dari rumah. Strategi ini menunjukkan komitmen Kantor Imigrasi dalam menjamin akses yang setara bagi seluruh masyarakat, tanpa terkecuali.

Dari sisi edukasi publik, kantor secara rutin menyelenggarakan sosialisasi prosedur layanan digital melalui media informasi fisik di kantor, website resmi, dan platform media sosial. Ini memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai alur layanan digital, serta mengurangi risiko kesalahan dalam proses permohonan. Di samping itu, pelatihan berkala yang diberikan kepada petugas memastikan bahwa mereka tidak hanya memahami sistem secara teknis, tetapi juga mampu menjelaskan proses layanan secara konsisten dan jelas kepada masyarakat.

Berdasarkan pengalaman pengguna, respons dan dukungan petugas terhadap masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital dinilai sangat membantu. Petugas memberikan penjelasan

yang detail dan, bila diperlukan, melakukan pendampingan langsung di tempat. Hal ini sangat memudahkan proses layanan, terutama dalam situasi ketika sistem aplikasi M-Paspor mengalami gangguan teknis atau ketika kuota pendaftaran cepat habis. Meskipun tantangan teknis seperti error sistem masih ditemukan, dukungan dari petugas telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat untuk tetap menggunakan layanan digital.

Analisis Hambatan dan Solusi Optimalisasi

Pelayanan digital keimigrasian di Kantor Imigrasi Denpasar, meskipun telah memberikan kemudahan dan efisiensi, masih menghadapi sejumlah hambatan yang mempengaruhi aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Salah satu hambatan utama adalah tingkat literasi digital masyarakat yang beragam, terutama di kalangan warga lanjut usia atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi M-Paspor dan layanan digital lainnya secara mandiri. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan server dan kuota pendaftaran yang cepat habis juga menjadi faktor penghambat yang kerap mengganggu kelancaran proses pelayanan. Hambatan-hambatan ini berpotensi menimbulkan kebingungan dan frustrasi bagi pemohon, sehingga perlu adanya strategi pendampingan yang efektif.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Kantor Imigrasi Denpasar telah menerapkan berbagai solusi optimalisasi yang bersifat komprehensif. Strategi utama yang dijalankan meliputi penyediaan helpdesk dan pendampingan langsung di loket, di mana petugas secara aktif membantu masyarakat dalam pengisian data, pengunggahan dokumen, dan penggunaan aplikasi. Pendampingan ini sangat penting untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara setara tanpa terkendala teknologi. Selain itu, fasilitas penunjang seperti komputer, akses wifi gratis, dan tempat pengisian daya gawai disediakan agar masyarakat yang tidak memiliki perangkat sendiri tetap dapat mengajukan permohonan secara online di kantor. Sosialisasi rutin melalui media sosial, website resmi, dan papan informasi di kantor juga menjadi bagian dari upaya edukasi agar masyarakat memahami prosedur layanan digital dengan baik. Pelatihan intensif bagi petugas imigrasi memastikan mereka mampu memberikan bantuan teknis yang akurat dan responsif, sehingga pelayanan menjadi lebih lancar dan terpercaya.

Meskipun demikian, optimalisasi pelayanan digital keimigrasian masih memerlukan peningkatan berkelanjutan, terutama dalam hal stabilitas teknis aplikasi dan pengaturan kuota pendaftaran agar tidak cepat habis. Petugas juga perlu terus berinovasi dalam memberikan solusi alternatif saat terjadi kendala teknis agar proses pelayanan tetap berjalan tanpa hambatan berarti. Dengan mengintegrasikan pendekatan teknis dan humanis melalui pendampingan langsung dan edukasi yang menyeluruh, Kantor Imigrasi Denpasar dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan digitalnya, sehingga masyarakat dari berbagai latar belakang dapat merasakan manfaat penuh dari transformasi digital ini tanpa terkendala hambatan teknis maupun sosial.

SIMPULAN

Penerapan layanan digital seperti aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan keimigrasian. Digitalisasi proses, termasuk pendaftaran online, unggah dokumen, dan pemilihan jadwal kedatangan, memungkinkan masyarakat untuk melakukan proses pengajuan paspor secara mandiri dari rumah, sehingga mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses layanan secara keseluruhan. Meski demikian, penerapan M-Paspor masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan kuota antrean, gangguan teknis, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi digital tersebut. Untuk mengatasi kendala tersebut dan menampung volume pemohon yang semakin meningkat, pembangunan gedung baru dianggap sebagai solusi yang diperlukan agar pelayanan keimigrasian dapat berjalan lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara nasional maupun internasional. Dengan demikian, transformasi digital yang didukung oleh pengembangan infrastruktur fisik diharapkan mampu meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kepercayaan publik terhadap layanan keimigrasian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). Implementasi E-Government dalam Menciptakan Pelayanan Publik yang Efisien, Transparan, dan Efektif.
- Hidayatullah, M., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. (2024). EVALUASI PERFORMA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90-102. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i1.45>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.

Pahlevi, R., & Silitonga, M. S. (2025). Strategi Optimalisasi Penerapan E-Government dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1-26.