



Evaluation of the Quality of Online Passport Services (M-Paspor) in Improving Public Satisfaction at the Class I TPI Padang Immigration Office

Shania Dwi Brilliant^{*1}, Rahmadhona Fitri Helmi²

*** shaniabrilliani@gmail.com, rahmadhonafh@fis.unp.ac.id**

¹ Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

² Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

ABSTRACT

The implementation of the M-Passport application is a digital-based public service innovation aimed at improving the quality of passport services and public satisfaction. However, its implementation still faces several obstacles, such as system disruptions, limited service quotas, and low digital literacy among some residents. This study aims to evaluate the quality of online passport services (M-Passport) in improving public satisfaction at the Class I Immigration Office (TPI) in Padang. The study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were obtained through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model. The service evaluation refers to William N. Dunn's six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results indicate that the M-Passport service has been running well and has facilitated the passport application process. Officers were deemed responsive, friendly, and communicative in serving the public. However, improvements are still needed to improve the stability of the application system, service capacity, and socialization of M-Passport use to continuously improve service quality and public satisfaction.

Keywords: Service quality, M-Passport, evaluation, public satisfaction, public service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah mencerminkan kemampuan pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), sehingga pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek yang harus terus diupayakan. Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. (Lestari et al., 2022; Marwiyah, 2023).

Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Transformasi tersebut merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan birokrasi yang selama ini identik dengan prosedur yang lambat, rumit, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kesiapan sumber daya manusia, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Apabila sistem digital tidak berjalan secara optimal, justru dapat menimbulkan kendala baru yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Anggraeni & Rahmawati, 2024; Maharani et al., 2024; Bahri et al., 2025).

Salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik diwujudkan melalui inovasi pelayanan paspor berbasis aplikasi M-Paspor yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Kehadiran aplikasi ini merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian melalui sistem pelayanan yang lebih terintegrasi, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen persyaratan, pembayaran, hingga penjadwalan kedatangan secara daring. Inovasi tersebut diharapkan mampu mengurangi antrean panjang, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan kepastian bagi masyarakat dalam proses pengurusan paspor. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan paspor berbasis digital masih menghadapi sejumlah kendala, seperti gangguan sistem, keterbatasan kuota pelayanan, kesalahan dalam pengunggahan dokumen, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi M-Paspor tidak hanya diukur dari keberadaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan sistem pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif (Puspita, 2024; Anisa et al., 2022; Darmaputra et al., 2025).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang merupakan salah satu unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki wilayah kerja cukup luas, meliputi tujuh kabupaten dan empat kota di Provinsi Sumatera Barat. Luasnya cakupan wilayah pelayanan tersebut menyebabkan tingginya jumlah permohonan paspor yang harus dilayani setiap tahunnya. Di sisi lain, peningkatan volume pelayanan harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam implementasi pelayanan paspor berbasis M-Paspor, antara lain keterbatasan jumlah petugas pelayanan, kendala teknis pada aplikasi, keterbatasan kuota pelayanan, serta belum meratanya kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, khususnya pada kelompok lanjut usia. Berbagai kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga diperlukan evaluasi terhadap implementasi pelayanan paspor online untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor telah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang (Taher et al., 2024; Lestari et al., 2020).

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran paspor melalui sistem yang terintegrasi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kuota pelayanan, gangguan sistem (*error* dan *maintenance*), serta rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia. Selain itu, jumlah petugas yang melayani secara langsung belum sebanding dengan tingginya volume pemohon, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mampu menghilangkan hambatan dalam

pelayanan paspor online (Anisa et al., 2022; Darmaputra et al., 2025).

Di sisi lain, jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengalami peningkatan yang signifikan, terutama pada periode 2023–2024. Meskipun hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) menunjukkan kategori sangat baik, berbagai ulasan masyarakat di media sosial masih memperlihatkan adanya keluhan terkait stabilitas aplikasi, keterbatasan kuota layanan, serta waktu pelayanan. Perbedaan antara hasil survei dengan pengalaman masyarakat tersebut menunjukkan perlunya evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kualitas pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor.

Penelitian mengenai pelayanan M-Paspor sebelumnya umumnya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan M-Paspor secara lebih mendalam pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang memiliki karakteristik wilayah kerja dan volume pelayanan yang tinggi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan paspor berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan paspor online (M-Paspor) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital serta mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai evaluasi kualitas pelayanan paspor online (M-Paspor) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengkaji fenomena pelayanan berdasarkan kondisi alamiah melalui interpretasi terhadap pengalaman dan pandangan para informan, sedangkan metode deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis pelaksanaan pelayanan paspor online beserta berbagai kendala dan upaya perbaikannya (Sugiyono, 2013; Creswell, 2014).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, Sumatera Barat. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap pelaksanaan layanan M-Paspor. Informan terdiri atas Kepala Subseksi, petugas pelayanan paspor, petugas verifikator, petugas loket pelayanan, perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, tim IT, serta masyarakat pengguna layanan M-Paspor.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan paspor online, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur (SOP), laporan pelayanan, data jumlah pemohon paspor, serta berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan implementasi aplikasi M-Paspor.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui berbagai dokumen resmi dan arsip yang relevan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan

informasi dari berbagai informan dengan dokumen pendukung untuk memastikan validitas data penelitian.

Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kondensasi data dilakukan melalui proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan proses interpretasi, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan paspor online (M-Paspor), mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya peningkatan pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang secara umum telah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan paspor. Proses pelayanan telah dilakukan secara terintegrasi mulai dari pendaftaran akun, pengunggahan dokumen persyaratan, pemilihan jadwal kedatangan, hingga verifikasi dokumen, wawancara, dan pengambilan data biometrik. Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem (maintenance), keterbatasan kuota pelayanan, serta masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, khususnya kelompok lanjut usia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan, sebagian besar informan menilai bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan komunikatif. Petugas dinilai mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami serta membantu masyarakat ketika mengalami kendala dalam proses pendaftaran maupun saat melengkapi persyaratan. Selain itu, masyarakat menilai bahwa penerapan aplikasi M-Paspor telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik saat ini karena memberikan kemudahan, menghemat waktu, dan memungkinkan proses administrasi dilakukan secara daring. Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa stabilitas sistem aplikasi masih perlu ditingkatkan agar tidak sering mengalami gangguan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah menyediakan berbagai bentuk dukungan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor. Petugas pelayanan dan customer service memberikan pendampingan secara langsung kepada pemohon, terutama bagi kelompok lanjut usia atau masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Selain itu, setiap kendala teknis yang berasal dari sistem aplikasi dilaporkan kepada Direktorat Jenderal Imigrasi untuk segera ditindaklanjuti sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil triangulasi dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat diperoleh informasi bahwa pengaduan masyarakat yang diterima lebih banyak berkaitan dengan kendala teknis aplikasi dibandingkan dengan sikap atau pelayanan petugas. Ombudsman menilai bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup baik, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah stabilitas aplikasi, penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas, serta sosialisasi penggunaan M-Paspor kepada masyarakat agar lebih mudah dipahami oleh seluruh kalangan.

Penelitian juga melakukan triangulasi terhadap aspek teknis aplikasi melalui wawancara dengan ahli User Interface/User Experience (UI/UX). Hasilnya menunjukkan bahwa tampilan aplikasi M-Paspor dinilai sederhana, mudah dipahami, dan telah mengikuti prinsip desain antarmuka yang baik. Aplikasi menyediakan fitur pendukung seperti Manual Book, informasi persyaratan paspor, dan layanan Eazy Passport sehingga membantu pengguna dalam

memahami prosedur pelayanan. Dari sisi desain, aplikasi tidak memerlukan banyak penambahan fitur karena alur penggunaan telah cukup jelas, meskipun peningkatan stabilitas sistem tetap diperlukan agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan berbasis digital. Keberhasilan tersebut didukung oleh sikap petugas yang ramah dan responsif, mekanisme pelayanan yang terstruktur, serta desain aplikasi yang mudah digunakan. Namun demikian, penelitian masih menemukan beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian, yaitu peningkatan stabilitas sistem aplikasi, penyempurnaan informasi pelayanan, dan penguatan pendampingan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi digital.

Pembahasan

Evaluasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap proses pelayanan keimigrasian. Penerapan M-Paspor merupakan pengembangan dari sistem APAPO yang sebelumnya hanya berfungsi sebagai pengambilan nomor antrean. Melalui M-Paspor, seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen, pemilihan jadwal kedatangan, hingga verifikasi administrasi dilakukan secara terintegrasi dalam satu aplikasi. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem (maintenance), keterbatasan kuota pelayanan, serta rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat. Di sisi lain, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas yang dinilai ramah, komunikatif, dan responsif dalam membantu proses pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan M-Paspor tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola pelayanan serta kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yang menyatakan bahwa sebagian besar pengaduan masyarakat berkaitan dengan kendala teknis aplikasi, sedangkan pelayanan yang diberikan petugas relatif tidak menjadi sumber keluhan. Dengan demikian, evaluasi pelayanan M-Paspor perlu dilakukan secara menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana tujuan pelayanan telah tercapai berdasarkan indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Efektivitas

Efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan (William N. Dunn, 2018). Dalam penelitian ini, tujuan utama penerapan M-Paspor adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan paspor melalui sistem pelayanan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut telah tercapai. Masyarakat menilai bahwa aplikasi M-Paspor mempermudah proses pendaftaran karena pengisian biodata, pengunggahan dokumen, serta pemilihan jadwal pelayanan dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor imigrasi. Dibandingkan dengan sistem APAPO yang hanya berfungsi sebagai pengambilan nomor antrean, M-Paspor menawarkan proses pelayanan yang lebih terintegrasi sehingga mampu mengurangi antrean manual dan meningkatkan kemudahan pelayanan.

Meskipun demikian, efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Beberapa informan masih mengalami kendala akibat gangguan sistem (maintenance) yang menyebabkan proses pendaftaran tidak dapat dilakukan untuk sementara waktu. Kendala tersebut menunjukkan bahwa pencapaian tujuan pelayanan masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem

aplikasi.

Efisiensi

Menurut Dunn, efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Dalam konteks pelayanan paspor online, efisiensi tercermin dari kemampuan sistem dalam menghemat waktu, tenaga, dan biaya masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan M-Paspor telah meningkatkan efisiensi pelayanan karena sebagian besar proses administrasi dilakukan sebelum pemohon datang ke kantor imigrasi. Masyarakat tidak lagi harus mengantre untuk memperoleh nomor pelayanan sebagaimana pada sistem sebelumnya. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga melakukan penyesuaian kebijakan melalui pembukaan kuota pelayanan hingga tiga bulan ke depan sebagai upaya mengurangi waktu tunggu masyarakat.

Namun demikian, efisiensi pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan kuota pada periode tertentu. Beberapa masyarakat masih harus menunggu jadwal pelayanan karena kuota telah penuh. Meskipun telah dilakukan penyesuaian kebijakan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi pelayanan masih memerlukan pengelolaan kapasitas pelayanan yang lebih optimal agar seluruh masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan secara lebih cepat.

Kecukupan

Kecukupan menurut William N. Dunn berkaitan dengan kemampuan suatu kebijakan dalam mengatasi permasalahan yang melatarbelakangi pembentukannya. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi M-Paspor dikembangkan untuk mengatasi kelemahan pelayanan paspor secara manual melalui penyediaan layanan yang lebih praktis, cepat, dan terintegrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor telah menyediakan fitur yang cukup lengkap untuk mendukung proses pelayanan, seperti pengunggahan dokumen persyaratan, pemilihan kantor imigrasi, penjadwalan kedatangan, Manual Book, informasi persyaratan paspor, serta layanan Eazy Passport. Dari sisi teknis, Tim IT menilai bahwa antarmuka aplikasi telah dirancang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan prinsip user interface sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga memberikan kesempatan kepada pemohon untuk melengkapi berkas yang belum lengkap melalui mekanisme surat kekurangan berkas.

Pemerataan (Equity)

Indikator pemerataan berkaitan dengan sejauh mana manfaat pelayanan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh kelompok masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan M-Paspor telah diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang pemohon. Namun, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih berbeda, terutama pada kelompok lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menyediakan pendampingan melalui customer service dan petugas pelayanan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor. Pendampingan diberikan mulai dari proses pendaftaran hingga penyelesaian administrasi sehingga masyarakat tetap memperoleh hak pelayanan yang sama. Hasil wawancara dengan Ombudsman juga menunjukkan bahwa kendala yang dialami masyarakat lebih disebabkan oleh keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi dibandingkan adanya perlakuan yang berbeda dari petugas pelayanan.

Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang tergolong baik. Petugas memberikan informasi secara jelas, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi, serta memberikan pendampingan selama proses pelayanan.

berlangsung.

Hasil wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan bahwa petugas bersikap ramah, komunikatif, dan cepat dalam memberikan solusi ketika masyarakat mengalami kendala. Temuan ini diperkuat oleh keterangan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat yang menyatakan bahwa sebagian besar laporan masyarakat berkaitan dengan gangguan teknis aplikasi, sedangkan pelayanan petugas secara langsung jarang menjadi objek pengaduan. Selain itu, apabila terjadi gangguan sistem, pihak Kantor Imigrasi segera melaporkan permasalahan tersebut kepada Direktorat Jenderal Imigrasi untuk ditindaklanjuti.

Ketepatan (Appropriateness)

Ketepatan berkaitan dengan kesesuaian kebijakan atau program terhadap kebutuhan masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar informan menilai bahwa penerapan M-Paspor telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan pelayanan publik yang praktis, cepat, dan berbasis digital. Kehadiran aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan karena sebagian besar tahapan administrasi dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi.

Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa pelayanan berbasis digital masih perlu disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang tinggal di daerah dengan keterbatasan jaringan internet maupun masyarakat lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat juga merekomendasikan peningkatan kualitas aplikasi, penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas, serta sosialisasi penggunaan M-Paspor agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara lebih luas oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor telah tepat sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di bidang keimigrasian karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada era digital. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan ini tetap memerlukan penyempurnaan, khususnya pada aspek teknis aplikasi, aksesibilitas layanan, dan edukasi masyarakat agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh mekanisme pelayanan yang terstruktur, kemudahan proses pengurusan paspor secara daring, serta sikap petugas yang responsif, ramah, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan. Ditinjau dari enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, implementasi M-Paspor telah memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Kendala yang masih ditemukan meliputi gangguan sistem aplikasi, keterbatasan kuota pelayanan pada waktu tertentu, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan stabilitas sistem aplikasi, penguatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas agar kualitas pelayanan paspor online dapat terus ditingkatkan dan manfaatnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W., & Dian, I. (2024). Reformasi birokrasi: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 2(3), 31–44.
- Bahri, S., Lumbanraja, P., & Rahmadani, V. G. (2025). Pengaruh kualitas layanan digital (e-

- servqual) terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor (Studi kasus Kantor Imigrasi Medan). *Jurnal Manajemen Strategi dan Simulasi Bisnis*, 6(2), 35–50.
- Darmaputra, K. I., Putu, N., & Prabawati, A. (2025). Optimalisasi layanan M-Paspor sebagai inovasi e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 147–155.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach (6th ed.)*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Lestari, R. A., Santoso, S. A., Wijaya, U., Surabaya, K., Sebelas, U., & Surakarta, M. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55.
- Maharani, D., Rahmawati, A., Dwi, V., Febri, & Fauzy, R. M. (2024). Implementasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(11), 12143–12155.
- Marwiyah, S. (2023). *Pelayanan publik di era digitalisasi*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Puspita, D. I. (2024). Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Depok ditinjau dari perspektif dynamic governance. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 6(1), 60–68.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Suchman, E. A. (1967). *Evaluative research: Principles and practice in public service and social action programs*. Russell Sage Foundation.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175–190.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.