



Efektivitas Aplikasi M-Paspor bagi Masyarakat Kota Batam

Reivo Ibanes¹, Anny Riwayati²

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

² Progran Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura

Email : reivoibanes@ecampus.ut.ac.id¹, anny.ridayati98@gmail.com²

Article Info

Article history:

Received November 28, 2025

Revised December 05, 2025

Accepted December 17, 2025

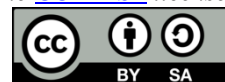
Keywords:

Effectiveness, Policy, M-Paspor, Public Service, Digital Service

ABSTRACT

This research is motivated by the government's efforts to improve the effectiveness of public services through the implementation of the M-Paspor program as a digital innovation in the online passport application process. The purpose of this study is to understand the effectiveness of the M-Paspor program in enhancing the quality of passport issuance services in Batam City. This study employs a qualitative approach with a descriptive design to provide an in-depth depiction of the phenomenon, where data were collected through triangulation methods consisting of observation, interviews, and documentation involving ten informants selected purposively. The results indicate that although M-Paspor facilitates administrative processes, challenges remain due to the lack of socialization regarding application use and frequent system disruptions that hinder public access. These findings highlight the importance of optimizing the digital system, improving service personnel capacity, and expanding public education on the use of M-Paspor. The implications of this study are expected to serve as a reference for the Immigration Office and the local government in improving the quality of digital immigration services and strengthening public trust in the security and reliability of the M-Paspor system.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received November 28, 2025

Revised December 05, 2025

Accepted December 17, 2025

Keywords:

Efektivitas, Kebijakan, M-Paspor, Pelayanan Publik, Layanan Digital

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui penerapan program M-Paspor sebagai inovasi digital dalam pengurusan paspor secara daring. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami efektivitas penerapan program M-Paspor dalam meningkatkan kualitas layanan pembuatan paspor di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara mendalam, di mana teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan yang dipilih secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun M-Paspor memberikan kemudahan dalam proses administrasi, kendala masih muncul akibat kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi serta gangguan sistem yang menghambat akses masyarakat. Temuan ini menunjukkan pentingnya optimalisasi sistem digital, peningkatan kapasitas petugas pelayanan, dan perluasan edukasi publik mengenai penggunaan M-Paspor. Implikasi penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi Kantor Imigrasi dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan digital keimigrasian serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan keandalan sistem M-Paspor.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



***Corresponding Author:***

Reivo Ibanes

Universitas Terbuka

E-mail: reivoibanes@ecampus.ut.ac.id**PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman yang semakin canggih saat ini menunjukkan bahwa dunia menjadi semakin luas akibat kemajuan teknologi informasi. Penyebaran internet yang melampaui batas-batas kedaulatan telah membawa perubahan signifikan terhadap tatanan sosial dan pola interaksi masyarakat modern. Di sisi lain, masyarakat Indonesia masih menghadapi tantangan adaptasi terhadap perkembangan sistem teknologi yang pesat, terutama dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki kewajiban untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi (Putri et al., 2025).

Peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menuntut adanya inovasi yang selaras dengan perkembangan globalisasi. Salah satu pendekatan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan pemanfaatan jaringan internet dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Menurut Anam et al. (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan bagi masyarakat serta meningkatkan efisiensi kerja instansi pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kini menjadi instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) karena mendukung transparansi, kecepatan, dan kemudahan akses dalam pelayanan publik di berbagai sektor pemerintahan, termasuk sektor keimigrasian.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu instansi vital dalam pemerintahan yang berperan penting dalam mengatur mobilitas penduduk lintas negara. Fungsi keimigrasian tidak hanya berkaitan dengan administrasi perjalanan, tetapi juga berdampak luas pada aspek ekonomi, sosial, keamanan, dan budaya. Sebagai pelaksana fungsi pelayanan publik di bidang keimigrasian, Kantor Imigrasi bertanggung jawab langsung kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham). Seiring dengan perkembangan teknologi digital, instansi ini menghadapi tantangan untuk beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah, khususnya dalam pengurusan paspor yang menjadi layanan utama (Amanah & Reviandani, 2023).

Pelayanan paspor mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Untuk menjawab tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi mengembangkan M-Paspor, yaitu sistem pengajuan paspor baru dan penggantian paspor lama secara daring sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital (Prameswari et al., 2023). Program ini diharapkan dapat menyederhanakan prosedur, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pelayanan (Fajri et al., 2023). Namun, dalam penerapannya, M-Paspor masih menghadapi beberapa kendala, antara lain verifikasi email yang sering gagal, ketidaksesuaian data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan data Dukcapil, serta pembaruan kuota permohonan yang tidak konsisten. Meski demikian, pembaruan sistem dari aplikasi APAPO menjadi M-Paspor sejak Januari 2022 menunjukkan komitmen pemerintah dalam memperbaiki tata kelola pelayanan



publik di bidang keimigrasian.

M-Paspor memiliki berbagai fitur unggulan seperti verifikasi data otomatis, penghapusan kebutuhan fotokopi dokumen, pembayaran daring sebelum wawancara, pengaturan jadwal kedatangan, serta akses informasi digital melalui perangkat seluler. Program ini telah diunduh lebih dari 100 ribu pengguna di seluruh Indonesia, dan di Kantor Imigrasi Kota Batam, tercatat sebanyak 83.073 paspor diterbitkan sepanjang tahun 2023. Data ini menunjukkan tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan digital keimigrasian yang efektif dan efisien.

Tabel 1. Jumlah Paspor Terbit Tahun 2023

No	Bulan	Penerbitan	Penolakan	Jumlah
1	Januari	7858	18	7876
2	Februari	7448	19	7467
3	Maret	7628	9	7637
4	April	4535	10	4545
5	Mei	7642	12	7654
6	Juni	6155	8	6163
7	Juli	7004	14	7018
8	Agustus	7177	81	7258
9	September	6508	22	6530
10	Oktober	7175	18	7193
11	November	7202	21	7223
12	Desember	6743	9	6752
	Jumlah	83.073	241	83.316

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa Batam memiliki tingkat permintaan pembuatan paspor yang sangat tinggi dibandingkan daerah lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan M-Paspor menjadi isu strategis, mengingat Batam merupakan kawasan perdagangan bebas dan pusat industri dengan mobilitas internasional yang tinggi (BPS Batam, 2024). Namun, di balik angka tersebut, masih ditemukan permasalahan teknis seperti habisnya kuota pendaftaran dan keterbatasan sistem dalam mengakomodasi lonjakan pengguna, sehingga efektivitas layanan belum sepenuhnya optimal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Liang et al. (2024), Nursyahbani & Hakim (2025) dan Saffa et al. (2025) menyoroti aspek implementasi dan kualitas pelayanan publik pada aplikasi M-Paspor, tetapi belum mengulas secara mendalam efektivitas penggunaannya dari perspektif masyarakat pengguna. Saffa et al. (2025) menekankan transformasi birokrasi digital yang efisien, Liang et al. (2024) menyoroti hubungan antara kemudahan, kejelasan, dan efektivitas terhadap kepuasan pengguna, sementara Nursyahbani & Hakim (2025) membahas kualitas pelayanan berdasarkan indikator pelayanan publik tanpa mengukur persepsi efektivitas secara langsung. Dari sini dapat disimpulkan adanya research gap dalam hal evaluasi empiris terhadap efektivitas M-Paspor yang dilihat dari pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada analisis efektivitas program M-Paspor dari



sudut pandang pengguna di Kota Batam. Penelitian ini tidak hanya mengkaji sejauh mana aplikasi berfungsi secara teknis, tetapi juga mengintegrasikan dimensi kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, serta kepuasan masyarakat dalam menilai efektivitasnya. Dengan pendekatan evaluatif berbasis pengalaman pengguna (user-based evaluation), studi ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai penerapan e-government di tingkat daerah serta memberikan kontribusi empiris terhadap peningkatan kualitas layanan publik digital.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan program M-Paspor dalam pelayanan publik di Kota Batam. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor sebagai bentuk inovasi pelayanan digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam penyempurnaan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi serta memperkuat arah transformasi digital di bidang keimigrasian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas penerapan program M-Paspor dalam meningkatkan layanan pembuatan paspor secara daring di Kota Batam. Menurut Natalia & M.Ardiansyah (2024) metode penelitian kualitatif dikenal juga sebagai metode naturalistik, karena peneliti meneliti fenomena dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, yaitu gabungan antara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan M-Paspor, dengan jumlah informan sebanyak sepuluh orang yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam penggunaan program tersebut. Sumber data terdiri atas data primer, yang diperoleh dari hasil survei, observasi, dan wawancara, serta data sekunder, yang diperoleh dari penelitian terdahulu, dokumen resmi, publikasi pemerintah, dan sumber daring sebagaimana dijelaskan oleh (Natalia & M.Ardiansyah, 2024)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis kualitatif menurut (Miles et al., 2014), yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Setelah seluruh data terkumpul melalui observasi dan wawancara terhadap para informan, peneliti melakukan proses pengelompokan data ke dalam kategori tematik yang relevan dengan fokus penelitian. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini difokuskan pada permasalahan kurangnya sosialisasi program layanan M-Paspor kepada masyarakat Kota Batam. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut, kecuali bagi mereka yang telah memiliki pengalaman pembuatan paspor sebelumnya. Oleh karena itu, model penelitian yang digunakan bersifat deskriptif-analitis, dengan hasil akhir yang diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif dan rekomendasi strategis bagi peningkatan efektivitas layanan digital keimigrasian.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kegiatan penelitian ini menganalisis efektivitas dalam pelaksanaan program M-Paspor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan paspor. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengeksplorasi layanan M-Paspor dan model layanan serta mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi selama implementasi program ini. Pada penelitian ini informan berjumlah 10 orang yang terdiri dari masyarakat pengguna M- Paspor di Kota Batam. Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan yang terlibat dalam penerapan program M-Paspor untuk meningkatkan layanan pembuatan paspor secara daring

Tabel 2. Hasil Wawancara dengan Informan

No	Pertanyaan	Jawaban	Informan	Persentase
1	Pernahkah saudara menggunakan program "M-Paspor"?	Pernah menggunakan program M- Paspor	10	100%
2	Dari mana saudara mengetahui program M-Paspor?	Media massa	8	80%
		Teman/Keluarga	2	20%
3	Kapan terakhir kali saudara menggunakan program M-Paspor?	1 bulan lalu	8	80%
		3-6 bulan lalu	2	20%
4	Sudah berapa kali dan seberapa mudah saudara dalam menggunakan program M-Paspor?	1-5 kali	2	20%
		6-10 kali	8	80%
5	Bagaimana dan mengapa saudara percaya akan keamanan data saudara dalam menggunakan program M-Paspor?	Percaya	4	40%
		Ragu-ragu	6	60%

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Hasil wawancara pada penelitian dengan salah satu masyarakat menunjukkan ketidakpuasan karena kesulitan mendapatkan kuota permohonan yang tersedia. Ia berpendapat bahwa jika kuota yang sering habis dan full tersebut menimbulkan ketidakpastian dalam pelayanan dan menyebabkan rasa kekecewaan Masyarakat yang ingin membuat paspor. Selain itu, proses pendaftaran paspor di Kantor Imigrasi Kota Batam menghadapi sejumlah keluhan, terutama terkait kesalahan pengisian data pribadi di program M-Paspor oleh pemohon.

Beberapa pemohon tanpa sengaja mengajukan permohonan pembuatan paspor baru meskipun mereka telah memiliki paspor sebelumnya, menyebabkan penolakan otomatis oleh sistem atas duplikasi data dan pembayaran yang telah dilakukan. Keluhan ini seringkali dibawa langsung ke Kantor Imigrasi Kota Batam. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi



ini termasuk memberikan sosialisasi, namun terdapat penilaian bahwa sosialisasi ini belum merata di semua lapisan masyarakat. Sosialisasi cenderung lebih sering menjangkau anak-anak sekolah dibandingkan dengan masyarakat umum.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masalah yang sering kali dihadapi adalah tuntutan di jam yang bukan peruntukannya. Masalah ini juga menjadi salah satu masalah yang berlarut-larut karena banyaknya masyarakat yang tidak patuh pada jadwal pelayanan yang telah diberikan oleh sistem formula. Situasi pada masyarakat di Kota Batam memiliki keraguan terhadap keamanan data dalam penggunaan program M-Paspor. Hal ini dapat dikaitkan dengan pengalaman buruk terkait kebocoran data pengguna kartu perdana yang pernah menjadi perhatian publik. Masyarakat yang meragukan keamanan data dalam program M-Paspor ini membawa persepsi yang didasarkan pada berita-berita sebelumnya.

Meningkatkan kesadaran akan pentingnya keamanan data pribadi dan mengadopsi sikap yang waspada terhadap permintaan data daring, masyarakat di Kota Batam dapat memberikan andil dalam menjaga keamanan dan privasi informasi pribadi mereka. Perlindungan data menjadi tanggung jawab bersama antara masyarakat, penyelenggara program, dan pihak terkait lainnya. Hanya dengan upaya bersama, kepercayaan terhadap penggunaan program M-Paspor dapat ditingkatkan, dan masyarakat dapat merasa lebih aman dalam menggunakan layanan pembuatan paspor secara daring. Dengan demikian, mereka dapat lebih cerdas dalam melindungi data pribadi mereka dan menghindari dari penipuan.

Seperti halnya masyarakat pada umumnya, memiliki kekhawatiran terkait dengan keamanan data pribadi mereka. Mereka menyadari bahwa data pribadi seperti nomor identitas, alamat, dan informasi sensitif lainnya dapat digunakan dengan cara yang merugikan apabila jatuh di tangan yang salah. Identitas mereka dapat disalahgunakan untuk tujuan kriminal, penipuan, atau pelanggaran privasi lainnya. Oleh karena itu, dalam menggunakan program M-Paspor, masyarakat perlu memastikan bahwa data mereka akan tetap aman dan terlindungi.

Pernyataan masyarakat di Kota Batam memiliki kepercayaan terhadap keamanan data dalam program M-Paspor, kepercayaan terhadap keamanan data merupakan aspek yang sangat penting dalam penggunaan program M-Paspor. Di mana teknologi informasi saat ini semakin berkembang pesat, data pribadi menjadi sangat rentan terhadap penyalahgunaan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Karena itu, penting bagi masyarakat di Kota Batam untuk memahami betapa fatalnya perlindungan data dan menjadi waspada terhadap segala permintaan data yang berbasis daring.

Setiap orang memiliki hak dan kewajiban untuk mengupayakan perlindungan data pribadi mereka sedini mungkin. Mereka harus memahami kebijakan privasi yang berlaku dalam penggunaan program M-Paspor dan memastikan bahwa data mereka hanya digunakan untuk tujuan yang sah dan tidak disalahgunakan. Selain itu, masyarakat juga harus memperhatikan tanda-tanda keamanan dalam penggunaan perangkat, seperti adanya protokol keamanan yang terjamin, perubahan data, dan perlindungan terhadap akses yang tidak sah.

Waspada terhadap segala permintaan data yang berbasis daring. Mereka harus mencurigai permintaan data yang tidak lazim atau mencurigakan, terutama jika permintaan tersebut tidak terkait dengan proses administrasi permohonan paspor baru. Masyarakat perlu mengedukasi diri mereka sendiri tentang taktik penipuan dan upaya pengambilan data secara tidak sah yang sering digunakan oleh oknum tidak bertanggung jawab untuk mendapatkan data pribadi.



Suatu harapan masyarakat dan penulis pun berharap agar ada penguatan dan peningkatan keamanan data dalam sistem program M-Paspor yang dijalankan oleh Kantor Imigrasi Kota Batam. Hal ini menjadi penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan program M-Paspor tersebut.

Keabsahan data yang dihasilkan merupakan faktor penting dalam pelayanan daring melalui program M-Paspor. Produk pelayan paspor yang diminta atau dimohon oleh masyarakat terjamin akurat, tanpa adanya kesalahan seperti kesalahan penulisan atau pengiriman dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan dalam program M-Paspor telah dirancang dengan baik dan mampu menghasilkan data yang tepat. Ketepatan data tersebut menjadi kunci penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat dengan baik.

Pelayanan publik atas permintaan masyarakat juga menjadi faktor yang mempengaruhi kemudahan pelayanan secara daring. Petugas pelayanan dalam program M-Paspor di Kota Batam terlihat sangat sigap dalam melayani permintaan masyarakat. Jika terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian dalam data yang diajukan oleh masyarakat, petugas pelayanan akan melakukan konfirmasi untuk memastikan kebenaran data tersebut. Tanggapan ini menunjukkan komitmen dari pihak penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Dengan demikian, pemohon layanan dapat terlayani dengan baik, meskipun dengan perbaikan beberapa berkas yang masyarakat harus melakukan pengulangan ulang.

Dalam pemaparan yang disampaikan oleh Sari et al. (2024) tentang pelayanan yang ditawarkan melalui program M-Paspor, terbukti mudah dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan tanggap kepada masyarakat. Faktor kecepatan proses, akurasi data, dan rasa tanggap pelayanan merupakan komponen penting dalam menciptakan pelayanan memuaskan. Dengan adanya program pelayanan ini, masyarakat dapat dengan mudah dan nyaman mengurus administrasi pembuatan paspor tanpa harus menghadiri langsung di Kantor Imigrasi setempat.

Pembahasan

Kota Batam yang terletak pada Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia, merupakan salah satu pusat kegiatan ekonomi yang paling besar di negara ini. Dikenal sebagai kota industri, Kota Batam memiliki letak strategis di antara Selat Malaka dan Singapura, menjadikannya lokasi yang cocok untuk perdagangan antar negara. Dengan luas daerah mencapai 715 km² dan jumlah penduduk yang terus meningkat, Kota Batam telah berubah dari sebuah pulau tidak padat penduduk menjadi kota industri yang proporsional.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Anggara (2020) mengenai kebijakan publik merupakan suatu penetapan kebijakan pemerintah dalam mencapai tujuan bersama berlandaskan aspek analisis serta mengutamakan pelayan pada masyarakat. Melalui kebijakan pemerintah yang mendukung, sejak awal tahun 1970-an dari perkembangannya, Kota Batam dirancang untuk menjadi pusat industri dan perdagangan bebas. Termasuk pembentukan Badan Pengusahaan Batam (BP Batam), kota ini telah menarik banyak penanam modal dari dalam dan luar negeri.

Pertumbuhan penduduk yang pesat, dari hanya 6.000 jiwa pada awal pembangunan hingga lebih dari 1,2 juta jiwa saat ini, mencerminkan daya tarik Kota Batam sebagai tempat



tinggal dan bekerja. Letak posisi yang berdekatan dengan Negara Singapura, menjadikan daya tarik masyarakat Kota Batam untuk berliburan ke luar negeri dengan biaya yang tergolong ramah di kantong. Banyaknya masyarakat yang ingin melancong harus mengantongi beberapa persyaratan, salah satunya adalah memiliki paspor. Masyarakat harus mengajukan permohonan ke pihak penyelenggara untuk mendapatkan paspor.

Menurut Katharina (2020) tentang kesadaran yang mendasari bernegara tersebut tidak lepas dari konsep demokratisasi secara umum. Di sana terbangun hubungan antara pelayanan publik dengan kebijakan pemerintahan digital yang semakin digarap dengan serius. Hal ini didukung oleh Maulana (2020) tentang bagaimana Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah yang ada di masyarakat, dengan mempertimbangkan berbagai kepentingan dan sumber daya yang tersedia. Penggunaan M-Paspor penting bagi pihak penyelenggara pelayanan publik. Seperti serangkaian pelayanan pada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam tujuan untuk mencapai pelayanan administrasi. Salah satu program yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk mempermudah dalam penerbitan paspor melalui program yang bernama M-Paspor.

Pandangan masyarakat di Kota Batam akan kemudahan penggunaan program M-Paspor menjadi faktor penting dalam penggunaan perangkat tersebut. Program ini menawarkan beberapa faktor yang mempermudah penggunaan, seperti tata letak yang simpel dan sangat mudah digunakan. Dengan tata letak yang sederhana, pengguna dapat dengan mudah melacak perangkat dan menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan.

Sebagian kecil masyarakat menyatakan bahwa penggunaan M-Paspor cukup mudah. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat beberapa persyaratan dan berkas yang perlu disiapkan untuk layanan daring pembuatan paspor, informan tetap merasa bahwa penggunaannya cukup mudah. Hal ini menunjukkan bahwa program M-Paspor telah berhasil menyajikan tata letak yang simpel dan mudah digunakan, serta alur yang jelas sebagai panduan bagi pengguna. Kejelasan tampilan dan fitur-fitur yang disediakan dalam perangkat juga berperan dalam pengalaman pengguna yang positif.

Masyarakat di Kota Batam secara keseluruhan menyatakan bahwa program M-Paspor sangat mudah digunakan sebagai modal percepatan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di Kota Batam. Meskipun terdapat perbedaan dalam penyiapan berkas yang dibutuhkan untuk layanan daring pembuatan paspor, informan tetap merasa bahwa program ini mudah dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa M-Paspor telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kemudahan dan keselarasan dalam pelayanan daring pembuatan paspor di Kota Batam.

Pemaparan dalam pelayanan pembuatan paspor secara daring juga sangat mudah untuk digunakan dalam program M-Paspor. Pengguna dapat dengan cepat berpindah antara menu dan sub-menu yang tersedia. Fitur-fitur penting seperti permohonan paspor baru, perubahan data, dan perpanjangan atau pembaruan paspor dapat diakses dengan mudah melalui menu yang jelas. Hal ini membuat penggunaan perangkat menjadi lebih mudah dan pengguna dapat dengan cepat mencapai tujuan mereka.

Alur penggunaan yang lugas merupakan salah satu kelebihan program M-Paspor. Panduan dan petunjuk yang telah disediakan memberikan pengguna pedoman yang jelas dalam menggunakan perangkat. Alur penggunaan perangkat tersebut membantu pengguna

dalam memahami langkah-langkah yang harus diikuti untuk melakukan proses pembuatan paspor secara daring. Dengan adanya panduan yang jelas, pengguna dapat merasa lebih percaya diri dan dapat menggunakan perangkat dengan baik.

Tampilan dan fitur-fitur yang disuguhkan telah dirancang dengan baik. Pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan, meskipun tampilannya sederhana. Arbani & Yuza (2024) menjelaskan dalam hal ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai tindakan, seperti mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan melacak status permohonan paspor dengan mudah. perangkat ini telah memberikan pengalaman yang baik dalam hal fungsi dan keterbacaan informasi yang disajikan.



Gambar 1. Tampilan pelayanan pembuatan paspor pada aplikasi M-Paspor

Sumber: Tangkapan layar aplikasi M-Paspor (2024)

Suatu kendala yang masih ada adalah akses terbatas pada program M-Paspor di Kota Batam adalah program yang sering terjadinya kendala pada konektifitas jaringan. Hal ini dapat menjadi kurang mudah untuk digunakan bagi masyarakat, karena mereka harus masuk ke perangkat hanya pada jam-jam tertentu untuk dapat mengakses layanan. Dengan permasalahan ini, masyarakat mungkin mengalami kesulitan jika memiliki keterbatasan waktu atau tidak dapat mengakses perangkat pada jadwal yang telah ditentukan.

Kantor Imigrasi di Kota Batam juga belum mengembangkan antrean layanan pembuatan paspor luring secara signifikan. Banyak keluhan pengguna akan kesempatan dalam mendapatkan antrean. Dikarenakan banyak antrean sehingga pelayanan penerbitan paspor dialihkan sampai ke luar kota. Hal ini tidak memudahkan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah dalam lingkup daerah.



Gambar 2. Tampilan gangguan sistem pada program M-Paspor

Sumber: Tangkapan layar aplikasi M-Paspor (2024)

Adanya antrean yang terorganisir, masyarakat dapat melakukan pengaturan janji terlebih dahulu, sehingga mereka tidak perlu menunggu lama untuk datang ke tempat layanan secara langsung maupun ke luar kota. Penggunaan antrean dapat memberikan kemudahan yang lebih besar bagi masyarakat dalam mengakses layanan pembuatan penerbitan paspor.



Gambar 3. Tampilan antrean penuh pada program M-Paspor

Sumber: Tangkapan layar aplikasi M-Paspor (2024)

Penulis mengembangkan fenomena permasalahan yang terjadi masyarakat Kota Batam tentang penggunaan pelayan program penerbitan paspor melalui program M-Paspor. Efektivitas dalam penggunaan program M-Paspor di Kota Batam, perlu adanya perubahan dan perbaikan secara terus-menerus. Faktor-faktor seperti tata letak, menu, instruksi yang jelas, dan kejelasan tampilan serta fitur-fitur yang disediakan harus terus diperhatikan dan ditingkatkan. Selain itu, perlu dipertimbangkan juga perbaikan sistem dan pengembangan jadwal antrean untuk memberikan lebih banyak kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pembuatan paspor secara daring.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa program M-Paspor telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kota Batam. Sebagian besar informan telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi ini dalam proses pembuatan paspor secara daring, dengan frekuensi penggunaan yang cukup tinggi dan dalam rentang waktu yang relatif dekat. Informasi mengenai program ini umumnya diperoleh melalui media sosial serta rekomendasi dari orang terdekat, yang menunjukkan adanya pengaruh kuat dari faktor komunikasi digital dan sosial dalam penyebaran inovasi pelayanan publik. Masyarakat menilai bahwa M-Paspor mempermudah proses administrasi, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan akurasi data. Dengan demikian, program ini menjadi bukti nyata bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Imigrasi Kota Batam terus memperluas sosialisasi dan peningkatan literasi digital masyarakat agar penggunaan M-Paspor dapat menjangkau lebih banyak lapisan pengguna dan menjadi bagian dari budaya pelayanan publik sehari-hari. Meskipun mayoritas masyarakat menilai aplikasi ini mudah digunakan, masih terdapat kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis untuk memperkuat perlindungan data melalui penerapan sistem keamanan berlapis, pembaruan teknologi secara berkala, serta edukasi publik mengenai pentingnya menjaga data pribadi dan mengenali potensi ancaman kejahatan siber. Selain itu, peningkatan fasilitas pelayanan, seperti perluasan jam operasional dan pengembangan sistem antrian daring, dapat memperkaya pengalaman pengguna. Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kepercayaan masyarakat dan kesiapan institusi dalam menjaga keamanan, kenyamanan, serta kualitas layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KLAMPIS NGASEM KOTA SURABAYA. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6825>
- Anam, M. S., Nisdawati, N. I., Nirmala, D., & Febriani, E. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 323–326. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i2.368>
- Anggara, S. (2020). *Kebijakan Publik*. Pustaka Setia.
- Arbani, M. F., & Yuza, A. F. (2024). EFEKTIFITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI MOBILE PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI PEKANBARU. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 1330–1346.



- Fajri, M. F. N., Wirdhiningsih, V., & Jannah, R. N. (2023). IMPLEMENTATION OF THE M-PASPORT APPLICATION IN THE EASY SERVICE OF PASSPORT APPLICATION AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI TANJUNG PERAK. *Journal of Administration and International Development*, 3(2), 49–81. <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i2.489>
- Katharina, R. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Kita Menulis.
- Liang, S., Siahaan, M., & Jocelyn, J. (2024). Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 38–45. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp38-45>
- Maulana, D. (2020). *KEBIJAKAN PUBLIK*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE.
- Natalia, T., & M.Ardiansyah. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM EAZY PASSPORT DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENERBITAN PASPOR (STUDY KASUS PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI BANDAR LAMPUNG). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(6), 81–90. <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v3i6.2895>
- Nursyahbani, D., & Hakim, A. R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 262–266.
- Prameswari, A., Zakaria, S., & Centia, S. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 3(2), 256–262.
- Putri, Z. A., Aisyah, S. N., Nofrilia, V., & Saputra, B. (2025). Reformasi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(4), 1011–1019.
- Saffa, K. A., Arastha, A., Fazilatunnisa, G., Kutsar, M. F. A., & Lukman, F. (2025). Transformasi Birokrasi Digital melalui Inovasi Kebijakan: Studi Kualitatif atas Implementasi Aplikasi M-Paspor di Indonesia. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 2(2), 13–20. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i2.576>
- Sari, D., Al Karimah, R. A., & Salsabilla, S. (2024). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*.