

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam

* Dana Nursyahbani¹, Arif Rahman Hakim²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : Danan6448@gmail.com

Abstrak

Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan aplikasi baru, yaitu M-Paspor, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun penggantian paspor secara daring. Namun, berdasarkan hasil observasi lapangan, aplikasi ini sering mengalami beberapa gangguan, seperti kuota yang cepat penuh dan server yang sering mengalami error atau bug. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pengelolaan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah tergolong memadai. Aplikasi M-Paspor sendiri merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, dengan harapan dapat mengurangi masalah seperti antrian panjang dan prosedur yang rumit. Hal ini diperkuat melalui wawancara dengan pendekatan teori kualitas pelayanan, yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari faktor pendukung seperti sarana dan prasarana, serta faktor penghambat seperti kesadaran masyarakat dan gangguan aplikasi yang mengakibatkan tidak dapat diakses. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan peningkatan kinerja pelayanan dan pemeliharaan perangkat lunak secara berkala.

Kata kunci: Pelayanan Publik, M-Paspor, Imigrasi, Aplikasi Digital

Abstract

The Directorate General of Immigration launched a new application, M-Paspor, which allows the public to apply for new passports and passport renewals online. However, based on field observations, the application frequently experiences issues such as limited quotas and server errors or bugs. This study aims to assess the quality of service for online passport processing at the Class I Special Immigration Office TPI Batam. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The findings indicate that the quality of service is generally satisfactory. The M-Paspor application itself is an effort to improve service quality, with the goal of reducing issues such as long queues and complicated procedures. This is supported by interviews using the service quality theory, which states that the success of public services is influenced by the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Factors affecting service quality include supporting factors such as facilities and infrastructure, as well as hindering factors like public awareness and application errors that prevent access. Efforts to improve service quality include enhancing service performance and conducting regular software maintenance.

Keywords : Public Service, M-Paspor, Immigration, Digital Application

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi bukti nyata keberadaan pemerintah dalam menjalankan peran sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Di era digital saat ini, pengembangan layanan publik menjadi didukung oleh teknologi informasi menjadi suatu keharusan. Salah satu implementasi nyata dari transformasi ini adalah peluncuran aplikasi M-Paspor oleh Direktorat Jendral Imigrasi Republik Indonesia. Aplikasi tersebut hadir sebagai inovasi dalam menggantikan sistem antrian paspor manual menjadi layanan digital yang lebih efisien dan mudah diakses.

Pemerintah menegaskan urgensi penggunaan teknologi informasi untuk menunjang layanan publik melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam hal ini, kehadiran aplikasi M-Paspor menjadi salah satu alat strategis yang sejalan dengan arah kebijakan SPBE. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan berbagai proses terkait pengurusan paspor secara online, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen, penjadwalan wawancara, hingga proses pembayaran. Namun demikian, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis, yang dapat berdampak pada mutu layanan yang di berikan.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam menjadi salah satu unit pelaksana teknis yang paling aktif dalam pemanfaatan aplikasi M-Paspor. Posisi Batam yang strategis di kawasan perbatasan serta tingginya arus pergerakan warga negara Indonesia dan orang asing menjadikan kantor ini sebagai pusat layanan keimigrasian yang vital. Dengan demikian, penting untuk melakukan kajian secara komprehensif terhadap efektivitas penggunaan M-Paspor di wilayah tersebut.

Statistik mengindikasikan bahwa permintaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam mengalami tren peningkatan dari tahun ke tahun. Adapun rincian jumlah penerbitan paspor biasa dan elektronik selama periode 2021 hingga 2023 disajikan sebagai berikut :

Tabel.1
Jumlah Penerbitan Paspor Biasa Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam

No	Permohonan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Total
1.	Disetujui	12.216	77.585	83.417	173.218
2.	Ditolak	23	139	252	414

Sumber : Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam

Dapat dijelaskan dari tabel di atas bahwa jumlah pemohon pembuatan paspor biasa selama periode awal tahun 2021 hingga akhir 2023 yang disetujui sebanyak 173.218 pemohon, sedangkan yang ditolak sebanyak 414 pemohon.

Tabel.2
Jumlah Penerbitan Paspor Elektronik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam

No	Permohonan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Total
1.	Disetujui	12.216	77.585	83.417	173.218
2.	Ditolak	23	139	252	414

Sumber : Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam

Berdasarkan Tabel Diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah pemohon yang mengajukan pembuatan paspor elektronik juga mengalami peningkatan sepanjang periode awal tahun 2021 hingga akhir 2023, dengan total 48.109 permohonan yang disetujui dan 18 yang ditolak.

Lonjakan jumlah permohonan secara signifikan mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Meskipun demikian, masyarakat masih menghadapi berbagai kendala seperti kesulitan saat login, penuhnya kuota antrian, gangguan sistem, serta kegagalan dalam proses verifikasi data. Kondisi ini memunculkan pandangan kurang positif terhadap mutu layanan yang tersedia. Fenomena ini menjadi penting untuk dikaji menggunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menilai kualitas pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor dengan mengacu pada lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Melalui pendekatan ini, analisis tidak hanya difokuskan pada kinerja teknis aplikasi, tetapi juga mencakup aspek non-teknis yang berhubungan langsung dengan pengalaman pengguna.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran yang menyeluruh, mendalam, dan alami mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Selain itu, pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai aspek dan temuan baru yang mungkin tidak terungkap jika menggunakan pendekatan kuantitatif. Hal ini sangat penting, mengingat fenomena yang diteliti bersifat dinamis dan kompleks, yang memerlukan pemahaman lebih menyeluruh dan berdasarkan dengan situasi.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada waktu yang tepat guna memperoleh informasi secara mendalam mengenai Aplikasi M-Paspor. Tujuan utama wawancara ini adalah untuk menggali seberapa efektif aplikasi tersebut serta untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam dalam upaya meningkatkan kualitas layanan melalui M-Paspor. Selain itu, data dokumentasi yang dikumpulkan berupa informasi umum yang menggambarkan sudut pandang para pemohon paspor yang menggunakan aplikasi ini. Dokumentasi lain yang diperlukan mencakup foto-foto, hasil penelitian, dan berbagai data relevan lainnya yang dapat memperkaya pemahaman mengenai fenomena yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik apabila pelaksanaannya berdasarkan pada kepuasan dan kebutuhan pengguna layanan. Dalam setiap proses pelayanan, perhatian terhadap kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting, karena merekalah penerima layanan sekaligus pihak yang berhak memperoleh pelayanan terbaik. Oleh karena itu, pelayanan publik seharusnya selalu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Khusus TPI Kota Batam, beberapa teori indikator kualitas pelayanan yang di kemukakan menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik (2018), yaitu : Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan) Responsivness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Pehatian).

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi Tangible merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam

berkomitmen menyediakan layanan paspor yang ramah pengguna. Namun, terdapat beberapa aspek teknis yang memerlukan perbaikan, terutamanya terkait kestabilan server. Diharapkan peningkatan infrastruktur dan koordinasi yang lebih erat antara kantor Imigrasi dengan Direktorat Jendral Imigrasi Pusat dapat mengatasi kendala ini, sehingga kualitas layanan publik melalui aplikasi M-Paspor dapat terus ditingkatkan.

2. Dimensi *Realibility* (kehandalan)

Dimensi *Realibility* menunjukkan bahwa sistem aplikasi M-Paspor masih sering mengalami gangguan. Pengguna melaporkan error pada saat login, tidak keluarnya OTP (One Time Password), hingga kegagalan sistem yang menyebabkan pengguna harus mengulang proses dari awal. Selain itu, ketidaksesuaian antara data yang diunggah di aplikasi dan yang tercetak dalam sistem kantor sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi ini petugas dalam memberikan pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan seperti kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan. aspek jaminan dalam layanan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam telah berjalan dengan baik, terutama terkait keamanan data pengguna.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Petugas imigrasi menunjukkan sikap ramah dan terbuka terhadap pemohon, namun sistem antrean berbasis aplikasi yang membatasi kuota harian membuat banyak masyarakat tidak mendapat layanan sesuai harapan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi pemohon dari luar kota yang harus menyesuaikan perjalanan dengan waktu antrean yang tersedia. Kelompok lansia dan masyarakat dengan keterbatasan akses internet sering kali menjadi kelompok yang paling terdampak dari kebijakan ini.

Adapun faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi M-Paspor kerap menghadapi berbagai masalah, seperti server yang sering mengalami gangguan atau bug, yang memperlambat proses perbaikan. Kendala ini menjadi salah satu faktor yang menghambat terciptanya pelayanan publik yang optimal dan efisien.
2. Kurangnya kuota antrian harian pada Aplikasi M-Paspor, khususnya di Kota Batam, membuat banyak warga kesulitan mendapatkan kuota antrian harian. Hal ini memaksa masyarakat untuk mengeluarkan waktu dan biaya tambahan dengan menyebrang ke pulau-pulau di sekitarnya demi mendapatkan kuota antrian paspor.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam, yang diukur dari lima indikator yaitu : Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty, yang semuanya memberikan gambaran positif terhadap pelayanan yang diberikan. Pegawai dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik, menunjukkan sikap yang sigap, sopan, serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Selain itu, implementasi aplikasi M-Paspor sebagai sarana digitalisasi pelayanan juga dinilai cukup optimal dalam mendukung proses administrasi keimigrasian. Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti error pada aplikasi, bug sistem, serta kuota yang cepat penuh. Menyadari hal tersebut, pihak imigrasi terus melakukan upaya perbaikan melalui pemeliharaan dan pengembangan perangkat lunak agar pelayanan berbasis digital ini dapat berjalan lebih maksimal ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Dmour, H., Masa'deh, R., & Obeidat, B. (2017). Factors influencing the adoption of e-government in Jordan. *International Journal of Business and Management*, 12(3), 120–131. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n3p120>
- Faisal, M., & Rahardjo, B. (2019). Evaluasi implementasi aplikasi pelayanan publik di instansi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 89–100.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta : Pembaharuan
- Haryanto, J. T., & Nugroho, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi dalam perspektif SERVQUAL. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(1), 34–45.
- Pratama, R. A., & Hidayat, Y. R. (2022). Tantangan pelayanan publik digital di Indonesia: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 55–67.
- Rahman, A. A., & Siregar, H. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan imigrasi. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 2(2), 45–60.
- Sagala, G. H., & Sihombing, A. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi pada aplikasi layanan keimigrasian. *Jurnal Transformasi Administrasi Negara*, 11(1), 70–82.