

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-PASPOR DALAM PELAYANAN
PENGURUSAN PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

Veronica Oktavianti¹, Marlan Hutahaean², Artha Lumban Tobing³

¹Mahasiswa Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Kota Medan-Indonesia

^{2,3}Dosen Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Kota Medan-Indonesia

Email Korespondensi: artha.tobing@uhn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine how effective the M-Paspor service is in passport management and to find out what are the differences between the M-Paspor service and the previous service model. The method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques with primary data collection in the form of observation and interviews, and secondary data collection in the form of documentation. The results of the research conducted concluded that according to the analysis of the indicators of effectiveness namely, understanding of the program, on target, on time, achievement of goals and differences in services in the M-Passport program with the previous model had a positive impact through indicators of real change having been achieved, but in understanding the program it is hoped that implementers can be more informative in providing information about passport services on the M-Paspor application. The policy recommendations are expected to increase socialization, display creativity in socialization, and the public can understand and understand the process of making passports properly and correctly.

Keywords: Effectiveness, M-Passport, Passport Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan M-Paspor dalam pengurusan paspor serta untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan M-Paspor dengan model layanan sebelumnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan pengumpulan data primer berupa observasi dan wawancara, dan pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan ini diperoleh kesimpulan bahwa sesuai dengan analisis dari indikator efektivitas yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perbedaan pelayanan pada program M-Paspor dengan model sebelumnya membawa dampak yang positif melalui indikator perubahan nyata sudah tercapai, namun dalam pemahaman program diharapkan agar pelaksana dapat lebih informatif dalam memberikan informasi mengenai pelayanan paspor pada aplikasi M-Paspor. Adapun rekomendasi kebijakan diharapkan peningkatan sosialisasi, menampilkan kreativitasnya dalam sosialisasi, serta masyarakat dapat memahami dan mengerti proses pembuatan paspor dengan baik dan benar.

Kata Kunci: Efektivitas, M-Paspor, Pelayanan Paspor.

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dengan latar belakang sejauh mana model pelayanan E-Paspor bisa dilakukan dengan efektif dan efisien. Kebutuhan paspor bagi semua warga negara adalah kebutuhan yang sangat mendesak. Mengapa tidak, saat ini paspor adalah sebuah instrumen untuk bisa ke luar negeri. Pengurusan paspor ini penting bagi semua negara dengan prosedural yang bisa membuat warga negara bisa memperolehnya dengan efektif dan efisien. Saat ini dengan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan M-Paspor dalam pengurusan paspor serta untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan M-Paspor dengan model

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



layanan sebelumnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan pengumpulan data primer berupa observasi dan wawancara, dan pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan ini diperoleh kesimpulan bahwa sesuai dengan analisis dari indikator efektivitas yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perbedaan pelayanan pada program M-Paspor dengan model sebelumnya membawa dampak yang positif melalui indikator perubahan nyata sudah tercapai, namun dalam pemahaman program diharapkan agar pelaksana dapat lebih informatif dalam memberikan informasi mengenai pelayanan paspor pada aplikasi M-Paspor.

Terlepas daripada itu, kita harus paham apa itu efektivitas. Efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang di harapkan atau di kehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektif pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagian, 2001:24).

Efektivitas sering muncul dalam mempelajari disiplin ilmu administrasi publik. Definisi efektivitas secara umum berarti pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi, kegiatan maupun program. Kegiatan maupun program operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran. Bagaimana efektivitas pelayanan M-Paspor dengan melihat objek penelitian di Kantor Imigrasi Kelas Khusus TPI Medan adalah latar belakang penelitian ini.

METODE

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Kasus ini dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program (Creswell, 2016). Data didapatkan melalui wawancara mendalam, studi pustaka dan observasi. Adapun informan penelitian dalam tulisan ini berasal dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan masyarakat yang mengurus paspor.

PEMBAHASAN

Pelayanan umum yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Pelayanan merupakan suatu produk dalam hal ini layanan atau jasa yang diberikan kepada pengguna layanan atau yang memerlukan layanan itu sendiri sesuai dengan pembukaan UUD 1945 yang menjelaskan tentang kewajiban pemerintah dalam melayani atau menyediakan segala kepentingan masyarakat secara umum.

Hal ini pun juga diperjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Keimigrasian di Indonesia sendiri semakin meningkatkan produk-produknya agar bisa sama dengan imigrasi lain di dunia (mancanegara). Dengan dari pembahasan tersebut bahwa semakin ke depan peningkatan teknologi informasi imigrasi Indonesia semakin meningkat, produk produk keimigrasian di bidang IT semakin bervariasi banyak contoh dari produk tersebut yang salah satunya adalah passport online, menurut beberapa pihak ini adalah inovasi yang tepat bila kita menggunakannya dengan bijak dan untuk hal yang positif.

Direktorat Jenderal Imigrasi memperkenalkan aplikasi M-Paspor mulai diterapkan sejak 18 Januari 2022. Salah satu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



pengurusan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor sebagai dokumen administrasi yang penting untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

Melalui M-Paspor, pemohon paspor dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi. Dengan cara ini, pemohon paspor tidak perlu menunggu lama hingga pihak berwenang mengunggah dan memasukkan data permohonan.

Efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang diterapkan. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat. Melalui penggunaan aplikasi M-Paspor untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, Kantor Imigrasi Khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai pelaksana program M-Paspor \memberikan informasi serta fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelaksanaan M-Paspor.

Efektivitas merupakan salah satu syarat mutlak dalam perencanaan pelaksanaan program dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu setiap proses kegiatan internal atau mekanisme organisasi patut diperhatikan dalam menjalankan suatu penyelenggaraan pelayanan. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang nyata yang telah diwujudkan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebuah program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Pada penelitian ini, peneliti dalam mengukur efektivitas program menggunakan ukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007:125-126) yang terdiri dari; pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata.

Pemahaman Program M-Paspor

Adanya informasi atau kejelasan mengenai program akan memudahkan penerapan atau pelaksanaannya. Selain itu, melalui program maka akan membuat segala bentuk perencanaan lebih terorganisir dan mudah dioperasionalkan. Masyarakat diharapkan memahami program ini agar tercapainya kepastian layanan dalam pelayanan pengurusan paspor. Oleh sebab itu, untuk memberitahukan kepada masyarakat mengenai aplikasi M-Paspor tersebut, pihak instansi membuat sebuah upaya yaitu sosialisasi ke pemerintah daerah. Pemerintah daerah diharapkan memperkenalkan bentuk penyelenggaraan pelayanan M-Paspor. Selain itu, melakukan sosialisasi dengan instansi pemerintah dan swasta serta sosialisasi langsung ke beberapa tempat, melalui media sosial Kantor Imigrasi Medan.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan pada program M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah diterapkan dan dilaksanakan dengan transparan, akuntabel, dan cepat. Dengan adanya aplikasi M-Paspor ini merupakan pengembangan atau penyempurnaan aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online atau APAPO. Dalam aplikasi M-Paspor tersebut mempunyai kelebihan sehingga dapat mempermudah pemohon dalam mengajukan pengurusan paspor, dan juga pemohon dapat mengajukan permohonan dari tempat tinggal atau dimana saja pemohon berada dengan terlebih dahulu mendownload aplikasi melalui playstore/appstore/googleplay.

Keunggulan aplikasi M-Paspor ini adalah mengurangi mobilitas masyarakat dalam hal pengurusan paspor serta berkas persyaratan yang diunggah hanya, KTP, KK, Akta Kelahiran, Ijazah, rekomendasi dari atasan atau persyaratan lainnya sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor biasa dan Surat Laksana Paspor. Namun berdasarkan hasil penelitian masih terlihat adanya masyarakat yang belum sesuai melengkapi datanya dengan persyaratan pengurusan paspor. Seperti ditemukan kendala-kendala yang timbul saat pelaksanaan pendaftaran M-Paspor diantaranya adalah banyaknya dokumen yang diunggah pemohon tidak terbaca dengan jelas, salah upload dokumen, pemohon tidak membawa berkas asli saat datang ke kantor imigrasi, hingga masalah kesisteman pada aplikasi M-Paspor sendiri.

Awalnya hal ini sangat membantu masyarakat dalam peningkatan keefektifan pengambilan paspor, kita semakin mudah dan tidak perlu mengantri lagi dalam pembuatan paspor itu sendiri, namun

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



seperti hasil yang dilapangan bahwa setiap program itu sendiri memiliki baik dan buruk, dikarenakan banyaknya pemanfaatan teknologi bagi masyarakat Indonesia. Untuk aplikasi M-Paspor ini banyak pihak yang melakukan uji coba mandiri terhadap aplikasi tersebut, selain itu adanya penyalahgunaan teknologi informasi tersebut diantaranya adalah banyaknya pendaftaran palsu, banyaknya permohonan yang mengirim berkali-kali dari akun yang sama.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara mengenai cara masyarakat dalam mengurus paspor disini dapat disimpulkan mayoritas informan menyatakan bahwa dengan adanya pengisian formulir secara online akan lebih mempermudah dalam pengurusan pembuatan paspor (SPRI) Surat Perjalanan Republik Indonesia. Akan tetapi pelaksanaannya belum efektif karena informasi mengenai hal ini masih belum dapat diterima atau dipahami dari beberapa pihak dan masyarakat, sehingga pelaksanaannya belum terlaksana dengan baik.

Jadi, terkait pemahaman program dapat dikatakan kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari pemahaman masyarakat terhadap pengetahuan program yang masih kurang baik. Dengan adanya indikator pemahaman program M-Paspor menandakan bahwa masyarakat belum paham terhadap program pengurusan paspor tersebut.

Dalam hal ini kesesuaian dari program M-Paspor yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Imigrasi atau pengelola kepada kelompok sasaran. Hal ini untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Program yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan target sasaran yang hendak dicapai. Hasil penelitian pada indikator ini menunjukkan hasil sangat efektif. Hal itu terlihat dari beberapa narasumber baik yang berasal dari masyarakat umum dan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, mereka semua merasa bahwa adanya program M-Paspor ini dapat memudahkan dan meningkatkan pelayanan dalam pengurusan paspor. Dalam hal ini pihak imigrasi sebagai instansi pelayanan pembuatan paspor berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.

Penggunaan waktu yang tepat dalam pelaksanaan M-Paspor akan mempengaruhi keefektifitasnya program tersebut. Dengan perancangan terhadap proses pelaksanaan program tersebut maka akan dapat mengukur terhadap kesesuaian waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan penggunaan waktu dalam pelaksanaan program M-Paspor dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah sesuai dengan jadwal yang dirancang dan telah melakukan sesuai dengan waktu yang tepat. Mulai dari waktu pembayaran paspor dan waktu pengambilan penerbitan paspor. Pembayaran harus dilakukan segera setelah submit data permohonan paspor dalam jangka waktu 2 jam sejak permohonan diajukan melalui kanal-kanal yang tersedia: teller bank, ATM, Kantor Pos, E-Wallet (Dana), serta marketplace (Tokopedia dan Bukalapak). Paspor bisa langsung diambil tiga hari setelah pembayaran dilakukan. Kemudian wajib membawa bukti pengambilan serta struk bukti pembayaran saat datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Berdasarkan pendapat dari informan mengenai kejelasan dalam ketepatan waktu penyelesaian paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu kebanyakan informan mengatakan bahwa sudah sesuai dengan informasi dan ketentuan mengenai jangka waktu penyelesaian pembuatan paspor selama menggunakan Aplikasi M-Paspor. Pada dasarnya dengan penerapan Program M-Paspor bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan paspor secara transparan, akuntabel, dan cepat, akan tetapi pelaksanaannya masih dihadapkan dengan kendala-kendala seperti gangguan jaringan dari pusat sehingga masyarakat sulit untuk mengakses proses penyajian paspornya.

Berdasarkan jawaban dari informan, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ketepatan waktu penyelesaian paspor merupakan salah satu standart untuk menentukan bahwa dari program M-Paspor yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan paspor tersebut dikatakan efektif. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga harus mempertimbangkan dalam ketepatan waktu serta kejelasan penyelesaian paspor tersebut. Oleh karena itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan harus lebih lagi dalam

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



mensosialisasikan pengisian formulir online tersebut untuk memberikan kemudahan baik bagi petugas yang mengoperasikan sistem M-Paspor dan juga bagi pemohon agar mendapatkan pelayanan dengan baik melalui ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor.

Pencapaian adalah Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan tercapai, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapafaktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

Tujuan dari Programnya M-Paspor ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan paspor secara transparan, akuntabel, cepat dan memberikan kepastian pelayanan baik itu tentang persyaratan atau prosedur, biaya, maupun waktu penyelesaian yang sesuai dengan Surat Keputusan dalam implementasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia. Hal ini juga termasuk bentuk pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan dalam pelayanan khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia.

Dalam ketersediaan fasilitas sudah memadai yang dimana terdapat mesin nomor antrian untuk tahap wawancara dan foto kamera digital, komputer, dan lain-lainnya. Selain itu juga terdapat tata letak ruang proses biometrinya didesain dengan kebutuhan program M-Paspor dan juga terdapat sepuluh ruangan pengambilan biometrik. Respon masyarakat yang mendukung dalam pelaksanaan program ini merupakan dari bentuk tercapainya tujuan yang diinginkan oleh pembuat atau pelaksana program oleh pemerintah kepada kelompok sasaran. Berdasarkan penelitian, indeks pelayanan yang mengalami peningkatan menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh karena itu pelaksanaan program M-paspor tujuan yang ingin dicapai dari program ini sudah tercapai dari awalnya program M-Paspor ini terbentuk.

Perbedaan Pelayanan M-Paspor dalam Pengurusan Paspor Dengan Model Sebelumnya

Perubahan atau reformasi merupakan salah satu bentuk berhasil atau tidaknya suatu program dilaksanakan. Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, perubahan tidak bisa dipisahkan untuk mengukur pencapaian keberhasilan dari program tersebut. Oleh sebab itu, hal ini berkaitan dengan indikator pengukuran efektivitas program yaitu dengan Perubahan Nyata. Perubahan Nyata merupakan salah satu bentuk berhasil atau tidaknya suatu program yang dilaksanakan. Dalam pelaksanaan program M-Paspor, perubahan tidak bisa dipisahkan untuk mengukur pencapaian keberhasilan maupun juga kemunduran dalam pelayanan. Dalam hal tersebut perubahan atas pelayanan dibutuhkan adanya perbandingan antara sebelum adanya program dan setelah adanya program. Sehingga dapat diukur jika pelaksanaan program tersebut memberikan perubahan nyata bagi masyarakat dalam bentuk pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dampak perubahan nyata yang di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan jauh menjadi baik setelah adanya program M-Paspor. Karena dengan program M-Paspor ini dapat mempermudah serta lebih cepat dengan proses pengurusan paspor seperti mengunggah dokumen persyaratan sendiri, kemudian pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto, terdapat fitur cek status permohonan, kemudian pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu, dan terdapat fitur penggantian jadwal kedatangan.

Berdasarkan hasil wawancara, sebelum adanya program M-Paspor ini terdapat program (APAO) yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online sebagai sarana untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian. Namun dalam prosesnya inovasi tersebut tidak lepas dari kendala dari penerapan media online penggunaan aplikasi antara lain :

1. Kesulitan dalam Verifikasi Email

Setelah melakukan proses pendaftaran, pemohon akan diminta untuk memverifikasi sebuah email. Pada proses ini masih sering ditemukan permasalahan email dan verifikasi yang tidak terkirim. Alhasil, proses pendaftaran akun otomatis pending. Faktor terbesar yang menyebabkan hal ini terjadi yaitu faktor koneksi internet yang tidak stabil.

2. Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai dengan KTP

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



Setelah diminta melakukan proses verifikasi email, pemohon melanjutkan pada tahapan pengisian data diri sendiri sesuai dengan data yang ada di KTP ataupun KK untuk mencegah duplikasi NIK, Direktorat Jenderal Imigrasi menggunakan format NIK dari Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Dalam tahapan ini pun masih ditemukan permasalahan yaitu data di NIK yang tidak sesuai dengan identitas KTP pemohon yang dibaca oleh sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online sebagai data yang tidak valid. Pada tahap registrasi di aplikasi APAPO, ada dua data wajib yang harus dimasukkan, yaitu NIK dan tanggal lahir di KTP. Aplikasi APAPO akan mencocokkan deret NIK dengan tanggal lahir, apabila terdapat perbedaan antara NIK dan tanggal lahir yang tertera di KTP, aplikasi akan menolak registrasi dengan menampilkan notifikasi “NIK tidak sesuai” atau eror.

Perbedaan yang dimaksud adalah susunan angka dalam NIK tidak memuat angka-angka identitas tanggal lahir. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 pasal 36, NIK terdiri dari 16 (enam belas) digit yang terdiri 6 (enam) digit pertama provinsi, kabupaten/kota, dan kecamatan, 6 (enam) digit kedua adalah tanggal, bulan, dan tahun kelahirannya, dan 4 (empat) digit terakhir merupakan nomor urut penerbitan NIK yang diproses secara otomatis (kode unik capil).

3. Jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu

Ini menjadi salah satu kendala yang sering muncul saat pembaharuan kuota permohonan antrian paspor yang memang dilaksanakan setiap minggunya. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluh akan kuota antrian yang sering sekali kehabisan kuota.

4. Masih belum optimalnya pengenalan aplikasi

Hal ini dapat diamati pada sebagian masyarakat yang berniat mengajukan permohonan penerbitan paspor, pada saat ditanya petugas apakah telah melakukan pendaftaran melalui media online yaitu aplikasi APAPO, kebanyakan mereka menjawab belum, karena belum mengetahui dan belum memahami ini kemudian akan dibantu oleh petugas yang bertugas untuk memberikan bantuan.

5. Adanya praktek percaloan

Dalam hal ini mekanisme pembuatan paspor ini banyak ditemukan praktek percaloan masih ditemukan dilapangan agar pembuatan paspor mereka dapat selesai. Namun pihak kantor imigrasi telah melakukan penataan agar layanan pembuatan paspor bebas dari praktek calo. Pihak imigrasi dengan tegas menyatakan akan memberikan sanksi bagi pegawai yang terbukti dan kedapatan menjalankan praktek percaloan. Para calo mengambil kesempatan kepada masyarakat pada saat mereka akan membantu masyarakat yang akan menjamin bahwa paspor pemohon akan selesai dengan jangka waktu yang sangat cepat dibandingkan dengan pendaftaran paspor seperti biasanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Efektivitas penerapan pada program M-Paspor dalam pengurusan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dilihat dari 4 indikator yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan. Dilihat dari keempat indikator ini, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah dikatakan efektif, dari segi pemahaman program, pihak kantor imigrasi telah melakukan sosialisasi terhadap bagaimana penggunaan pada aplikasi M-Paspor tersebut, dan melalui pemahaman program disini pelayanan pada program M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah diterapkan dan dilaksanakan dengan transparan, akuntabel, dan cepat. Dari segi tepat sasaran, masyarakat atau pemohon paspor dan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, merasa dengan adanya program M-Paspor ini dapat memudahkan dan meningkatkan pelayanan dalam pengurusan paspor. Dari segi tepat waktu,

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



ketepatan waktu penyelesaian paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah sesuai dengan jadwal yang dirancang dan telah melakukan sesuai dengan waktu yang tepat. Mulai dari waktu pembayaran paspor dan waktu pengambilan penerbitan paspor. Dan dari segi tercapainya tujuan, tujuan dari Programnya M-Paspor ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan paspor secara transparan, akuntabel, cepat dan memberikan kepastian pelayanan baik itu tentang persyaratan atau prosedur, biaya, maupun waktu penyelesaian yang sesuai dengan Surat Keputusan dalam implementasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.

- 2) Perbedaan pada program M-Paspor dengan APAPO memiliki beberapa perbedaan yaitu, pada APAPO hanya mendapatkan pendaftaran nomor antrian dan juga dapat memilih Kantor Imigrasi mana yang akan dituju untuk pembuatan paspor, serta menentukan tanggal dan waktu yang tersedia pada aplikasi. Setelah menentukan tanggal dan waktu yang tersedia pada aplikasi. Setelah menentukan tanggal dan waktu, pemohon akan mendapatkan barcode serta tanggal dan jam kedatangan ke Kantor Imigrasi untuk melakukan proses pemberkasan, foto dan wawancara. Sedangkan dengan M-Paspor tidak hanya mendapatkan nomor antrian, namun dapat mengupload dokumen persyaratan dalam pembuatan paspor, memilih kantor imigrasi mana yang akan dituju, menentukan waktu kedatangan yang telah tersedia, serta telah terdapat fitur penggantian jadwal kedatangan, dan kemudian pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto.

REFERENSI

- Andri Irawan, M. Z. (2022, Agustus 30). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi TPI Merauke. (MADANI, Ed.) *Jurnal Ilmu Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(2).
- ALNE, M. F. (2019). Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Diunduh dari <http://repository.uinsuska.ac.id/23391/1/File%20lengkap%20sampai%20lampiran%20kecuali%20hasil%20penelitian>, 20, 28.
- Ayutasya, P. I. (2020, Agustus). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2).
- Creswell, J. W. (2016). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Fourth). PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta. www.pustakapelajar.co.id
- Harmitalia, M. (2021). Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda eJournal Administrasi Publik, 9 (2) : 5162-5172. ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Henrikus Waruwu, B. M. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 46-51.
- Journal Reportase.com Informasi Publik Nusantara. (2022, April 08). *Aplikasi M-Paspor Dalam Perbaikan, Urus Paspor Biasa Datang Langsung*. Jakarta.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Jurnal Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro*, 2(1), 143–154.
- Supriadi, M. N. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis. Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, I. L. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 347-360
- Wahid, U. T., Azikin, R., & Ma'ruf, A. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, volume 3 (3), hal 373. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1059>