

ABSTRAK

Rama Abdulmatiin Zein, 1228010174, 2026: “Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi *M-Paspor* dalam Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung”

Pelayanan publik di era digital menuntut transformasi birokrasi yang cepat dan akurat, namun transisi dari sistem manual ke digital seringkali menghadapi kendala teknis dan adaptasi pengguna. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, fenomena lonjakan permohonan paspor pasca-pandemi yang mencapai puncaknya pada tahun 2022-2023 menciptakan tekanan beban kerja yang tinggi. Hal ini memicu perlunya optimalisasi aplikasi *M-Paspor* untuk menjamin kepastian waktu dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan tersebut dalam mencapai target ideal pelayanan serta mengatasi hambatan teknis yang muncul di lapangan.

Penelitian menggunakan teori efektivitas organisasi Sedarmayanti yang menekankan empat faktor utama, yaitu faktor input, faktor proses, faktor output, dan faktor produktivitas, sebagai kerangka berpikir untuk menilai sejauh mana inovasi digital ini mampu memenuhi standar pelayanan publik yang modern.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dengan petugas imigrasi dan pengguna layanan. Selain wawancara, teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi lapangan dan studi dokumentasi terhadap laporan statistik penggunaan *M-Paspor* periode 2020-2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* telah meningkatkan produktivitas organisasi secara signifikan, ditandai dengan peningkatan adopsi aplikasi hingga 71% pada tahun 2022 dan hilangnya antrean fisik secara drastis. Namun, ditemukan hambatan pada aspek ketepatan waktu di mana target ideal pelayanan 4 hari belum dapat tercapai secara konsisten. Hal ini disebabkan oleh tingginya angka verifikasi manual sebesar 30% serta kendala pada sinkronisasi server pusat. Akibatnya, efektivitas sistem masih bersifat administratif-sentris dan memerlukan penguatan pada stabilitas infrastruktur teknologi serta literasi digital pengguna agar standar waktu pelayanan yang ditetapkan dapat terpenuhi secara optimal.

Kata Kunci: Efektivitas Organisasi, *M-Paspor*, Pelayanan Publik, Teori Sedarmayanti, E-Government.