

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi pelayanan publik menjadi tren global untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, termasuk dalam layanan keimigrasian. Pengurusan paspor sebagai dokumen perjalanan internasional menuntut pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern (Aryono et al., 2023). Melalui pemanfaatan teknologi informasi, aplikasi *M-Paspor* dihadirkan sebagai inovasi yang menyederhanakan proses pengajuan paspor, mengurangi hambatan birokrasi, serta mempercepat waktu layanan. Penerapan layanan digital ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas, meminimalkan potensi korupsi, dan memperkuat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (United Nations, 2020).

Di tingkat nasional, Indonesia telah mengintegrasikan digitalisasi sebagai bagian integral dari agenda reformasi birokrasi yang lebih luas. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) RI memegang peranan penting dalam memimpin inisiatif ini, terutama melalui peluncuran aplikasi *M-Paspor* pada tahun 2022. Sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan keimigrasian dan digitalisasi pelayanan publik, implementasi aplikasi *M-Paspor* berlandaskan pada beberapa regulasi penting. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menjadi landasan utama yang mengatur wewenang, prosedur, serta tata cara penerbitan paspor bagi warga negara Indonesia.

UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah, termasuk Kemenkumham, wajib menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Lawiya et al., 2023). Dalam era digital, regulasi ini diperkuat oleh Permenkumham tentang Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik, yang mengarahkan Ditjen Imigrasi untuk menerapkan layanan berbasis teknologi sebagai bagian dari

modernisasi birokrasi (Kristi Wibowo & Mastur, 2022). Oleh karena itu, pengembangan aplikasi *M-Paspor* tidak hanya menjadi inovasi digital, tetapi juga bentuk implementasi mandat hukum untuk mewujudkan pelayanan keimigrasian yang lebih akuntabel, cepat, terbuka, dan sesuai tuntutan perkembangan teknologi.



Gambar 1. 1Tampilan Aplikasi *M-Paspor*

Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi, Kemenkumham RI (2024)

Aplikasi *M-Paspor* merupakan inovasi digital Ditjen Imigrasi yang mempermudah pengajuan paspor secara daring melalui fitur pendaftaran, unggah dokumen, dan pemantauan status secara mandiri. Dirancang untuk menyederhanakan seluruh tahapan layanan, aplikasi ini mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor imigrasi sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Data Kemenkumham RI (2023) menunjukkan bahwa *M-Paspor* telah memproses lebih dari 5 juta permohonan dengan tingkat adopsi mencapai 60%, menandakan tingginya penerimaan masyarakat terhadap layanan digital ini (Suryani et al., 2024). Fenomena tersebut mencerminkan pergeseran signifikan dari sistem manual ke digital, selaras dengan visi Indonesia Maju 2045 dalam penguatan pelayanan publik berbasis teknologi.

Implementasi aplikasi *M-Paspordi* Indonesia tidak sepenuhnya tanpa kendala, mengingat adanya variasi signifikan dalam infrastruktur digital di berbagai daerah serta perbedaan tingkat literasi teknologi di kalangan masyarakat. Tantangan-tantangan ini mempengaruhi kemampuan aplikasi untuk memberikan layanan yang merata dan optimal di seluruh wilayah Indonesia. (Pradnyandari & Mahyuni, 2024) Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan konteks sosio-teknis yang beragam dalam mengevaluasi efektivitas aplikasi ini. Secara umum, efektivitas aplikasi *M-Paspordi* diukur melalui indikator-indikator kunci seperti waktu pelayanan, tingkat kepuasan pengguna, dan pengurangan biaya administrasi.

Untuk memahami dinamika kebutuhan masyarakat terhadap layanan keimigrasian, khususnya dalam pengurusan paspor, diperlukan analisis terhadap perkembangan jumlah permohonan paspor dalam beberapa tahun terakhir. Data ini menjadi penting karena dapat menggambarkan tingkat permintaan layanan sekaligus menjadi indikator beban kerja pelayanan yang harus ditangani oleh instansi keimigrasian. Selain itu, peningkatan jumlah permohonan paspor juga berkaitan erat dengan urgensi penerapan inovasi digital melalui *M-Paspordi* dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Adapun data jumlah pemohon paspor di Indonesia pada periode 2020 hingga 2024 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 pemakaian paspor dari tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Pemohon Paspor
2020	1.382.339
2021	1.018.923
2022	3.878.904
2023	5.053.315
2024	4.838.581

Sumber: Ditjen Imigrasi, diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah permohonan paspor mengalami fluktuasi yang cukup signifikan dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Pada tahun 2020 dan 2021, jumlah pemohon paspor cenderung menurun, yang dipengaruhi oleh pembatasan mobilitas internasional akibat pandemi COVID-19 (Rani, 2021). Namun, pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang sangat signifikan, yang kemudian berlanjut hingga mencapai puncaknya pada tahun 2023

dengan jumlah permohonan lebih dari 5 juta, meskipun data 2024 menunjukkan sedikit penurunan namun tetap tinggi (Siti Anisa Dwi S. et al., 2023).

Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan paspor mengalami peningkatan yang pesat pada masa pasca-pandemi (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2023). Lonjakan permohonan tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang lebih adaptif, efisien, dan mampu mengelola volume layanan yang besar, di mana implementasi *M-Paspor* menjadi sangat relevan sebagai upaya digitalisasi pelayanan publik (Sukmawati et al., 2024). Namun demikian, tingginya jumlah permohonan juga menjadi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk menilai sejauh mana efektivitas *M-Paspor* dalam mendukung peningkatan kinerja pelayanan keimigrasian (Taher et al., 2024).

Tabel 1. 2 Faktor Penghambat Berdasarkan Survei (2023)

Faktor Penghambat	Persentase Keluhan (%)	Contoh Masalah
Keterbatasan Infrastruktur	25	Koneksi internet lambat
Kesalahan Teknis Aplikasi	20	Error upload dokumen
Kurangnya Sosialisasi	15	Pengguna tidak tahu fitur
Verifikasi Manual	30	Waktu tunggu panjang
Lainnya	10	Biaya tambahan

Sumber : Ditjen Imigrasi, diolah oleh peneliti (2025)

Tabel yang menyajikan faktor-faktor penghambat efektivitas aplikasi *M-Paspor* berdasarkan hasil survei tahun 2023 menyoroti beberapa masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian. Verifikasi manual menduduki peringkat pertama dengan persentase 30%, diikuti oleh keterbatasan infrastruktur dengan 25%, dan kesalahan teknis dengan 20%. Data ini memberikan gambaran yang jelas

mengenai tantangan-tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi *M-Paspordi* lapangan.

Kesenjangan riset muncul karena studi sebelumnya cenderung bersifat umum dan belum menelaah efektivitas *M-Paspordi* secara spesifik di Bandung. Penelitian Kemenkumham (2022) membahas adopsi *M-Paspordi* secara nasional, tetapi belum memberikan analisis mendalam pada kantor imigrasi dengan volume permohonan tinggi seperti di Bandung. Hal ini membuka peluang untuk penelitian yang lebih terfokus dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna memahami efektivitas *M-Paspordi* di daerah tersebut. Selain itu, perbandingan dengan wilayah lain seperti Jakarta atau Surabaya dapat memberikan insight penting bagi pengembangan dan peningkatan pelaksanaan *M-Paspordi* di berbagai daerah di Indonesia.

Nilai kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan efektivitas organisasi dalam mengkaji pelaksanaan *M-Paspordi* pada pelayanan pengurusan paspor dengan mengacu pada teori efektivitas (Sedarmayanti, 2009) yang menekankan keterpaduan antara dimensi input, proses, output, dan Produktivitas. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif karena tidak hanya menilai aspek teknis layanan digital, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya, mekanisme pelaksanaan pelayanan, hasil yang dicapai, serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas *M-Paspordi* dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian. Penelitian ini juga memanfaatkan data primer dari Bandung sehingga memberikan gambaran lapangan yang lebih akurat (Ramadhani et al., 2025). Berbeda dengan studi deskriptif sebelumnya, penelitian ini menawarkan rekomendasi inovatif, termasuk potensi penerapan kecerdasan buatan untuk otomatisasi verifikasi dokumen proses yang berdasarkan data 2023 masih menjadi hambatan utama dalam pelayanan paspor.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi mengingat digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Bandung, sebagai salah satu pusat ekonomi utama di Indonesia, sangat membutuhkan sistem pelayanan publik yang

efisien dan responsif untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan aktivitas masyarakatnya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas aplikasi *M-Paspor* menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan paspor di Bandung dapat berjalan dengan optimal. Selain itu, peningkatan permintaan paspor pasca-pandemi, yang tercatat mengalami kenaikan pada periode 2021-2022, semakin menuntut adanya evaluasi yang komprehensif terhadap aplikasi *M-Paspor*. Evaluasi ini diperlukan untuk mengidentifikasi potensi inefisiensi dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat mencegah terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perumusan kebijakan nasional terkait digitalisasi pelayanan publik, serta mengurangi biaya sosial yang timbul akibat pelayanan yang buruk atau tidak efisien.

Analisis statistik penggunaan *M-Paspor* di Bandung periode 2020–2024 menunjukkan tren positif yang signifikan. Pada 2020, adopsi aplikasi hanya sebesar 12,43% dengan waktu layanan 3–4 hari kerja, yang dipengaruhi oleh pembatasan kuota akibat pandemi. Namun, pada 2022, angka ini melonjak drastis hingga 71% dengan rata-rata waktu layanan 4 hari. Meski adopsi masyarakat meningkat pesat, masih terdapat kesenjangan (*gap*) implementasi, terutama pada konsistensi waktu pelayanan dan ketidakseimbangan antara volume permohonan yang tinggi dengan kualitas layanan yang dirasakan. Lonjakan beban kerja sejak 2022 ini menjadi tantangan kritis bagi stabilitas kinerja layanan di Kantor Imigrasi Bandung.

Di sisi lain, tingkat kepuasan pengguna yang menjadi indikator Produktivitas pelayanan belum tentu selalu mengalami peningkatan yang sejalan dengan pertumbuhan volume layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi *M-Paspor* telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, masih terdapat kendala dalam aspek implementasi, seperti kesiapan infrastruktur, kendala teknis sistem, serta kemampuan adaptasi pengguna terhadap layanan digital. Dengan demikian, kesenjangan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya keterpaduan antara peningkatan kuantitas layanan dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Grafik yang menggambarkan tren permohonan paspor di Indonesia selama periode 2020 hingga 2024 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, terutama pada masa pasca pandemi COVID-19. Jumlah permohonan paspor yang sempat menurun pada tahun 2020 dan 2021 mengalami lonjakan tajam pada tahun 2022 hingga mencapai lebih dari 3,8 juta permohonan, kemudian meningkat kembali pada tahun 2023 menjadi lebih dari 5 juta permohonan, sebelum sedikit menurun pada tahun 2024. Tren ini secara visual mengindikasikan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keimigrasian seiring dengan pulihnya mobilitas internasional.

Seiring dengan peningkatan jumlah permohonan tersebut, pemanfaatan layanan digital melalui aplikasi *M-Paspor* juga menjadi semakin penting dalam mendukung efektivitas pelayanan. Namun demikian, tingginya volume permohonan belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalisasi pemanfaatan sistem digital secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kapasitas sistem pelayanan dengan tingkat penggunaan layanan berbasis aplikasi oleh masyarakat.

Fenomena tersebut memperkuat urgensi penelitian untuk mengkaji efektivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspor*, khususnya dalam menghadapi peningkatan permohonan paspor yang signifikan. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi, baik dari aspek teknis, kelembagaan, maupun pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Informasi ini semakin memperkuat kesenjangan riset yang telah diidentifikasi sebelumnya, serta memberikan arah yang lebih jelas bagi penelitian untuk meningkatkan nilai kebaruannya (*novelty*). Dengan fokus pada analisis mendalam terhadap faktor-faktor penghambat tersebut, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik dan relevan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi *M-Paspor*. Penelitian dapat mengusulkan solusi untuk mengotomatiskan

proses verifikasi, meningkatkan infrastruktur digital, atau mengurangi kesalahan teknis yang sering terjadi.

Grafik menunjukkan adanya peningkatan signifikan jumlah permohonan paspor setelah implementasi *M-Paspor*, dari sekitar 1 juta pada tahun 2020 menjadi lebih dari 3 juta pada tahun 2022. Namun, peningkatan volume tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalisasi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *M-Paspor* belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan layanan secara optimal. Ketidakseimbangan antara jumlah permohonan dan kualitas layanan mengindikasikan adanya faktor penghambat, baik dari aspek teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan infrastruktur, maupun non-teknis seperti kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat. Selain itu, belum seluruh tahapan pelayanan terintegrasi secara digital sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi komprehensif terhadap implementasi *M-Paspor* untuk mengidentifikasi kendala dan meningkatkan efektivitas pelayanan paspor dari segi efisiensi, kualitas, dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini urgensi dilakukan untuk mengatasi kesenjangan implementasi *M-Paspor* melalui analisis sistematis terhadap faktor-faktor efektivitasnya. Lonjakan permohonan pada periode 2022–2024 menuntut sistem pelayanan yang lebih adaptif dan efisien, namun peningkatan volume tersebut belum sepenuhnya diimbangi oleh kualitas layanan yang optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek teknis, kelembagaan, serta kesiapan pengguna. Melalui identifikasi faktor-faktor penghambat, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik dan rekomendasi strategis guna mendukung transformasi digital keimigrasian yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana layanan berbasis digital tersebut mampu mendukung peningkatan

kinerja pelayanan keimigrasian, khususnya dalam menghadapi peningkatan jumlah permohonan paspor yang signifikan. Penelitian ini berupaya menilai efektivitas pelaksanaan *M-Paspor* dengan menggunakan dimensi efektivitas menurut (Sedarmayanti, 2009) yang meliputi aspek input, proses, output, dan produktivitas. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menilai kesiapan sumber daya dan sistem yang digunakan, tetapi juga mengkaji bagaimana proses pelayanan berlangsung serta hasil yang dicapai, termasuk kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengevaluasi implementasi layanan digital *M-Paspor*, serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan paspor agar lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam kajian ini, perspektif pegawai pelaksana (frontliner) dan pengguna layanan (masyarakat) dijadikan titik perhatian utama, karena kedua pihak inilah yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan paspor digital. Pegawai pelaksana berperan sebagai aktor utama dalam mengoperasikan sistem, memberikan pendampingan kepada pemohon, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, pengguna layanan menjadi pihak yang merasakan secara langsung kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kecepatan dan kejelasan proses yang disediakan melalui sistem digital. Melalui penelusuran terhadap pengalaman, pandangan, dan praktik kerja para petugas serta pengalaman pengguna aplikasi, penelitian ini berusaha menangkap realitas pelaksanaan pelayanan digital di lapangan. Informasi yang dikumpulkan diharapkan mampu mengungkap berbagai tantangan teknis, hambatan organisasi, serta strategi adaptasi yang dilakukan oleh aparatur dan masyarakat dalam menghadapi dinamika pelayanan berbasis aplikasi, sehingga dapat menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan layanan paspor digital ke depan.

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat efektivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspor*, baik dari sisi internal organisasi maupun persepsi masyarakat pengguna layanan. Dengan memusatkan perhatian

pada implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik, penelitian ini diyakini mampu menghasilkan temuan yang kontekstual dan menggambarkan kondisi nyata birokrasi pelayanan keimigrasian di era digital. Pendekatan ini memberikan ruang untuk memahami bagaimana kebijakan inovasi digital diterjemahkan dan dilaksanakan oleh para petugas di lapangan, serta sejauh mana sistem aplikasi mampu mendukung tujuan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan aplikasi *M-Paspordi* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, yaitu sebagai berikut:

1. Masih terdapat gangguan teknis pada aplikasi *M-Paspor*, seperti kesalahan unggah dokumen dan keterlambatan sinkronisasi data.
2. Belum seluruh masyarakat memiliki literasi digital yang memadai untuk menggunakan aplikasi *M-Paspor* secara mandiri.
3. Adanya verifikasi manual di kantor imigrasi yang masih menyebabkan antrean fisik.
4. Waktu penyelesaian paspor yang belum sepenuhnya konsisten mencapai target ideal 4 hari kerja, terutama saat menghadapi tekanan beban kerja akibat lonjakan jumlah permohonan yang tinggi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Input pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
2. Bagaimana Proses pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?

3. Bagaimana output pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
4. Bagaimana produktivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis diantaranya :

1. Input pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
2. Proses pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
3. Output pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
4. Produktivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspor* dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi para pengambil kebijakan dan praktisi di bidang administrasi publik, khususnya yang terlibat dalam pengembangan dan implementasi kebijakan e-government dan digitalisasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi aplikasi *M-Paspor*, serta memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang. Temuan ini dapat menjadi rujukan dalam mengevaluasi sinkronisasi infrastruktur teknologi antara pusat dan daerah

serta memberikan solusi taktis untuk meminimalisir hambatan pada tahap verifikasi manual pembuatan. Penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis dalam memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, tetapi juga memiliki nilai praktis dalam memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan efektivitas tata kelola pemerintahan di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, serta menjadi inspirasi bagi inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis digital yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Secara Praktis

a. Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan sebagai pengalaman empiris dalam memahami dan menganalisis efektivitas implementasi teknologi digital dalam konteks pelayanan publik. Lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada pembahasan efektivitas aplikasi layanan publik lainnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mengenai efektivitas aplikasi *M-Paspor*, tetapi juga memberikan landasan metodologis dan konseptual yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas berbagai jenis layanan publik digital, sehingga dapat mendorong inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

b. Untuk Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan sebagai bahan referensi ilmiah yang berharga di lingkungan akademik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya di Program Studi Administrasi Publik. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada mengenai efektivitas

pelayanan publik yang berbasis digital, sehingga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan penelitian di bidang administrasi publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang administrasi publik.

c. Untuk Intansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis yang berharga bagi pihak Kantor Imigrasi dalam melakukan evaluasi komprehensif dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspor*. Masukan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari aspek teknis yang berkaitan dengan kinerja dan keandalan sistem, aspek sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompetensi dan motivasi petugas, hingga aspek kebijakan pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan standar pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor Imigrasi dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi *M-Paspor*.

d. Untuk Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif kepada masyarakat mengenai berbagai manfaat yang dapat diperoleh melalui penggunaan aplikasi *M-Paspor* dalam proses pengajuan permohonan paspor. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung program transformasi digital pelayanan publik yang sedang diupayakan oleh pemerintah, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah dan instansi terkait, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kesadaran dan

partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dalam penelitian ini didasarkan pada landasan teoretis yang kuat, yaitu teori efektivitas menurut (Sedarmayanti, 2009) yang menekankan bahwa efektivitas suatu organisasi dapat dilihat melalui empat dimensi utama: input, proses, output/hasil, dan produktivitas. Keempat dimensi ini menyediakan kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami sejauh mana suatu lembaga mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal dalam mencapai tujuan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan digital, efektivitas tidak hanya diukur dari capaian kinerja akhir, tetapi juga dari bagaimana sumber daya manusia, sarana prasarana, regulasi, serta teknologi informasi dikelola dalam keseluruhan rangkaian kegiatan pelayanan.

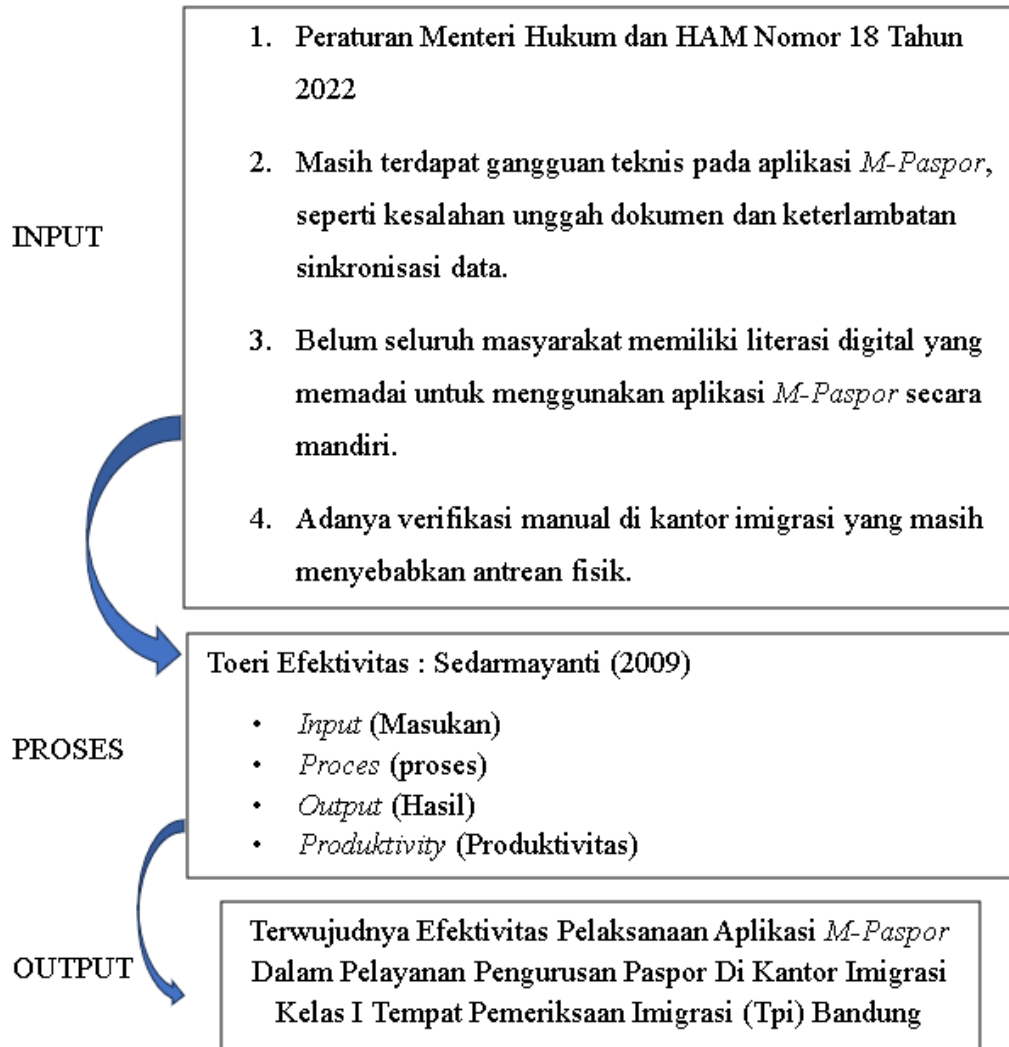
Dalam penelitian ini, efektivitas pelaksanaan aplikasi *M-Paspordi* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dianalisis menggunakan empat dimensi teori Sedarmayanti. Dimensi input mencakup kesiapan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, serta kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi. Dimensi proses mencakup mekanisme pelayanan, stabilitas sistem, alur verifikasi data, serta kesesuaian prosedur digital dengan kebutuhan pengguna. Dimensi output/hasil menilai sejauh mana aplikasi *M-Paspordi* mampu menghasilkan layanan yang sesuai dengan standar, termasuk ketepatan waktu pelayanan, akurasi data, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Sementara itu, dimensi produktivitas digunakan untuk melihat efisiensi pelayanan, seperti peningkatan jumlah layanan yang dapat diproses, pengurangan antrean, serta percepatan waktu penyelesaian permohonan paspor.

Efektivitas pelaksanaan aplikasi *M-Pasport* cermin dari keterkaitan antara kesiapan input, kelancaran proses pelayanan digital, kualitas hasil layanan, dan peningkatan produktivitas organisasi dalam pelayanan keimigrasian. Dalam konteks penelitian ini, teori efektivitas (Sedarmayanti, 2009) ditempatkan sebagai grand theory yang memberikan kerangka konseptual luas dan terukur dalam menilai

keberhasilan implementasi pelayanan publik digital. Keempat dimensi tersebut dijabarkan ke dalam indikator-indikator operasional yang lebih spesifik dan relevan dengan karakteristik pelayanan *M-Paspor*, sehingga memungkinkan analisis yang mendalam terhadap aspek teknis maupun nonteknis dalam layanan keimigrasian. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas implementasi aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung serta menghasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan.



Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir



Sumber : Sedarmayanti, diolah Peneliti (2025)