

Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik

¹Lili Suryani,²Muchid Albintani,³Nurmala Sari,⁴Anton Budi Dharma,⁵Achmad Fauzi

^{1,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia

^{2,4,5}Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Korespondensi : lilisuryani@stia-lk-dumai.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik sudah jadi prioritas di banyak negeri, tercantum Indonesia. Salah satu upaya buat mewujudkan perihal tersebut merupakan dengan mengimplementasikan layanan pembuatan paspor digital lewat aplikasi M- Paspor. Implementasi aplikasi ini dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik jadi isu yang relevan buat dikaji. Penerbitan paspor ialah salah satu pelayanan publik berarti yang diberikan oleh kantor imigrasi, tetapi masih ada hambatan semacam antrian panjang serta prosedur yang rumit. Oleh sebab itu, butuh dicoba kenaikan mutu serta efisiensi pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan teknologi semacam aplikasi M- Paspor.

Sebagian riset sudah dicoba untuk penerapan pelayanan paspor di Indonesia. Riset menciptakan kalau pemakaian sistem registrasi antrian online bisa kurangi waktu tunggu serta tingkatkan kepuasan pelanggan. Pemakaian sistem data manajemen pula bisa tingkatkan mutu serta efisiensi pelayanan. Aplikasi M- Paspor diluncurkan oleh Ditjen Imigrasi RI buat memesatkan digitalisasi pelayanan paspor. Aplikasi ini menawarkan fitur- fitur semacam pembayaran PNPB, pengecekan status permohonan paspor, validasi NIK Dukcapil, serta penjadwalan ulang agenda kehadiran. Dalam riset ini, digunakan tata cara literatur review buat mengkaji implementasi aplikasi M- Paspor dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. Pencarian literatur dicoba dengan memakai string pencarian yang cocok dengan tujuan riset. Hasil riset diharapkan bisa membagikan uraian lebih lanjut tentang manfaat, tantangan, serta cara yang bisa diambil buat membenarkan keberlanjutan serta daya guna program M- Paspor dalam menunjang digitalisasi pelayanan publik secara lebih luas.

Kata kunci: M-paspor, Digitalisasi Pelayanan Publik, Implementasi, Efektivitas, Efisiensi

Abstract

Digitalization of public services has become a priority in many countries, including Indonesia. One effort to make this happen is by implementing a digital passport creation service via the M-Paspor application. The implementation of this application in realizing the digitization of public services is a relevant issue to study. Passport issuance is one of the important public services provided by the immigration office, but there are still obstacles such as long queues and complicated procedures. Therefore, it is necessary to try to improve the quality and efficiency of passport making services using technology such as the M-Paspor application.

Some research has been attempted to implement passport services in Indonesia. Research shows that using an online queue registration system can reduce waiting times and increase customer satisfaction. The use of management data systems can also improve service quality and efficiency. The M-Paspor application was launched by the Indonesian Directorate General of Immigration to speed up the digitization of passport services. This application offers features such as PNPB payments, checking the status of passport applications, validating NIK Dukcapil, and rescheduling attendance agendas. In this research, a literature review procedure was used to examine the implementation of the M-Paspor application in realizing the digitalization of public services. A literature search is attempted using a search string that matches the research objectives. It is hoped that the research results will provide further explanation about the benefits, challenges, and steps that can be taken to ensure the sustainability and effectiveness of the M-Paspor program in supporting the digitalization of public services more broadly.

Keyword: M-passport, Digitalization of Public Services, Implementation, Effectiveness, Efficiency

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi prioritas banyak negara, termasuk Indonesia. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan mengimplementasikan layanan pembuatan paspor digital melalui aplikasi M-Paspor. Implementasi aplikasi ini dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik menjadi isu yang relevan untuk dikaji (Wibowo, 2014).

Penerbitan paspor merupakan salah satu pelayanan publik yang penting yang diberikan oleh kantor imigrasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala terkait pelayanan paspor, seperti antrian yang panjang dan prosedur yang berbelit-belit (Rahmadani Fani Madichanianti, 2022). Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan pembuatan paspor dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi M-Paspor.

Beberapa penelitian telah dilakukan mengenai pelaksanaan pelayanan paspor di Indonesia. Sebagai contoh, sebuah studi tentang efektivitas pelayanan kantor imigrasi di Pekanbaru menemukan bahwa penggunaan sistem pendaftaran antrian online dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Rahmadani Fani Madichanianti, 2022). Studi lain tentang pelayanan pembuatan paspor di Tangerang menemukan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan (Wibowo, 2014).

Ditjen Imigrasi RI meluncurkan Aplikasi Mobile Passport (M-Paspor) untuk mempercepat digitalisasi pelayanan paspor. Aplikasi M-Paspor menawarkan beberapa fitur, antara lain pembayaran PNBP di muka, pengecekan status permohonan paspor, validasi NIK Dukcapil, penjadwalan ulang jadwal kedatangan, dan integrasi dokumen perjalanan RI. Pembayaran dapat dilakukan melalui bank, marketplace (Tokopedia dan Bukalapak), kantor pos, dan Indomaret. Pembayaran harus dilakukan dalam waktu dua jam setelah mengunggah dokumen.

Aplikasi M-Paspor ini merupakan penyempurnaan dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang sudah ada sebelumnya. Aplikasi memungkinkan pengguna untuk memeriksa status aplikasi mereka dan mengambil kuota kapan saja. Selain itu juga memungkinkan pengguna untuk menyampaikan berbagai keluhan seperti kritik, saran, dan apresiasi (Maharani, 2019). Namun, banyak keluhan dari pengguna tentang kesalahan pada aplikasi yang menyebabkan mereka merasa kecewa dan kehilangan uang. Ada juga kuota antrean paspor online terbatas yang tersedia untuk pelamar (Pamadi et al., 2022).

Penerapan M-Paspor merupakan bagian dari upaya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan paspor. Pemanfaatan teknologi informasi membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja dalam pengurusan paspor di kantor imigrasi (Maharani, 2019). Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya penulis tertarik untuk melihat Implementasi Aplikasi M Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik.

Pemakaian teknologi digital dalam program m- Paspor membagikan banyak khasiat yang signifikan. Awal, program ini memusatkan proses penerbitan paspor dengan kurangi birokrasi serta prosedur yang rumit. Warga tidak butuh lagi mengantre secara raga di kantor Imigrasi, melainkan bisa mengajukan permohonan secara online serta melaksanakan proses verifikasi lewat aplikasi. Perihal ini sangat mengirit waktu serta tenaga untuk warga yang mau mendapatkan ataupun memperpanjang paspor mereka.

Kedua, program m- Paspor pula tingkatkan akurasi serta keamanan informasi. Dengan pemakaian teknologi data, informasi individu yang dibutuhkan dalam proses permohonan paspor bisa diunggah langsung oleh pemohon lewat aplikasi, sehingga kurangi resiko kesalahan serta manipulasi informasi. Tidak hanya itu, sistem keamanan yang terintegrasi dalam aplikasi pula membagikan proteksi yang lebih baik terhadap kerahasiaan informasi individu warga.

Tidak hanya khasiat langsung untuk warga, program m- Paspor pula berakibat positif dalam perihal efisiensi administrasi pemerintah. Dengan terdapatnya sistem yang terotomatisasi serta terintegrasi, proses verifikasi informasi bisa dicoba secara kilat serta efisien. Perihal ini kurangi beban kerja petugas Imigrasi dalam mengelola serta memproses permohonan paspor, sehingga mereka bisa fokus pada tugas- tugas yang lebih lingkungan serta membutuhkan kemampuan spesial.

Tetapi, dalam implementasi program m- Paspor pula ada sebagian tantangan yang butuh diatasi. Awal, aksesibilitas teknologi masih jadi hambatan untuk sebagian warga, paling utama di wilayah yang mempunyai keterbatasan infrastruktur telekomunikasi. Perihal ini bisa menyulitkan untuk warga yang tidak mempunyai akses internet ataupun tidak mempunyai kemampuan dalam memakai teknologi digital. Oleh sebab itu, butuh dicoba upaya buat membenarkan aksesibilitas yang menyeluruh serta membagikan pembelajaran ataupun pelatihan kepada warga terpaut pemakaian aplikasi m- Paspor.

Kedua, proteksi informasi individu jadi perihal yang sangat berarti dalam implementasi program m- Paspor. Sebab mengaitkan informasi sensitif semacam bukti diri serta dokumen individu, pemerintah butuh membenarkan kalau sistem keamanan serta pribadi yang kokoh sudah diterapkan dalam pengembangan serta operasional aplikasi ini. Tidak hanya itu, transparansi menimpa pemakaian informasi serta kebijakan pribadi yang jelas pula wajib diberikan kepada warga supaya mereka merasa nyaman dalam memakai aplikasi m- Paspor.

Berikutnya, butuh pula memikirkan inklusivitas dalam implementasi program m- Paspor. Pemerintah wajib membenarkan kalau warga dari bermacam susunan, tercantum mereka yang kurang sanggup ataupun berkebutuhan spesial, senantiasa bisa mengakses serta menggunakan layanan ini dengan gampang. Dalam perihal ini, dibutuhkan upaya buat membagikan dorongan ataupun sarana bonus untuk mereka yang mengalami kesusahan dalam memakai aplikasi m- Paspor.

Dalam tulisan ini, kita hendak mangulas lebih lanjut tentang implementasi program m- Paspor selaku salah satu contoh berhasil dalam digitalisasi pelayanan publik. Kita hendak mengkaji khasiat, tantangan, dan langkah- langkah yang bisa diambil buat membenarkan keberlanjutan serta daya guna program ini dalam menunjang digitalisasi pelayanan publik secara lebih luas. Dengan demikian, diharapkan program m- Paspor bisa jadi inspirasi untuk pengembangan serta implementasi program seragam dalam upaya tingkatkan mutu pelayanan publik di Indonesia.

2. METODE

Riset ini memakai desain literatur review. Hasil pencarian yang disediakan berisi data tentang pemakaian literature review selaku tata cara riset. Riset Pustaka ataupun Kajian Pustaka didefinisikan selaku kajian teori, rujukan, serta literatur ilmiah yang lain yang berkaitan dengan budaya, nilai, serta topik lain yang bermanfaat buat mendapatkan landasan teori menimpa permasalahan yang hendak diteliti. Tata cara pengumpulan informasi dalam kajian pustaka merupakan dengan menguasai serta menekuni teori dari bermacam sumber.

Strategi ataupun proses pencarian dalam Systematic Literatur Review(SLR) yang dilaksanakan terdiri dari sebagian aktivitas, ialah memilah bibliotek digital, mendefinisikan string pencarian, melakukan pencarian, menyempurnakan string pencarian dan mengambil catatan utama dari bibliotek digital yang sesuai dengan string pencarian (Aprilia et al., 2022). String pencarian dengan memakai kata kunci selaku berikut:“ Implementasi Pemakaian Aplikasi M Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. Dalam proses pencarian wajib penuh persyaratan khusus dari tiap database. Basis informasi dicari bersumber pada judul, kata kunci, serta abstrak. Pencarian dibatasi oleh tahun publikasi ialah 5 tahun terakhir dari penyusunan riset ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi M-Paspor

Dalam Aplikasi Registrasi Antrian Permohonan Paspor Secara Online(APAPO) merupakan aplikasi yang dibesarkan oleh Dinas Imigrasi Finlandia buat melaksanakan registrasi paspor secara online. Orang yang mengajukan paspor wajib berangkat ke kantor imigrasi. Tetapi, buat memperoleh no antrian pelayanan pembuatan paspor, mereka wajib mendaftar secara online. Kamu tidak dapat langsung masuk ke antrian di kantor. Perihal ini menjadikan APAPO selaku salah satu perlengkapan terutama dalam sesi dini pembuatan paspor. Bila warga mendaftar secara online, hingga secara otomatis hendak terdaftar selaku calon pada bertepatan pada yang ditetapkan.

Aplikasi M- Paspor ialah aplikasi yang terbuat buat menyempurnakan Aplikasi Registrasi Antrian Permohonan Paspor Secara Online yang bisa digunakan warga buat melaksanakan pengajuan permohonan paspor baru serta penggantian paspor secara online. Aplikasi M- Paspor ini hendak mempermudah kalian dalam pengurusan paspor, kalian tinggal lengkapi serta upload dokumen persyaratan lewat hp, bayar bayaran permohonan paspornya, kemudian tiba ke kantor imigrasi opsi kalian buat wawancara serta perekaman informasi biometric.

Aplikasi mPaspor merupakan aplikasi yang mempermudah pengguna dalam melaksanakan registrasi serta pengurusan paspor secara online. Berikut ini merupakan langkah- langkah pemakaian aplikasi mPaspor:

1. Download serta Instal Aplikasi: Download aplikasi mPaspor dari toko aplikasi formal, semacam Google Play Store(buat pengguna Android) ataupun App Store(buat pengguna iOS). Sehabis berakhir mengunduh, instal aplikasi
2. Catatan ataupun Login: Buka aplikasi mPaspor serta catatan akun baru bila belum mempunyai akun. Bila telah mempunyai akun, masuk dengan memakai kredensial login yang telah dimiliki.
3. Seleksi Layanan: Sehabis sukses masuk, seleksi tipe layanan yang di butuhkan, semacam pembuatan paspor baru, perpanjangan paspor, ataupun pembaruan informasi paspor. Memilih opsi yang cocok dengan kebutuhan.
4. Isi Informasi Individu: Isi informasi individu Kamu cocok dengan yang tertera di dokumen bukti diri formal, semacam KTP. Yakinkan mengisi dengan cermat serta akurat buat menjauhi kesalahan dalam proses pengajuan.
5. Unggah Dokumen: Lampirkan dokumen yang dibutuhkan, semacam gambar diri, kopian KTP, serta dokumen pendukung yang lain yang dimohon dalam aplikasi. Yakinkan file yang diunggah mempunyai mutu yang baik serta cocok dengan persyaratan yang diresmikan.
6. Pembayaran: Jalani pembayaran lewat tata cara pembayaran yang ada dalam aplikasi. Ikuti petunjuk yang diberikan buat menuntaskan pembayaran dengan benar.
7. Agenda serta Posisi: Seleksi agenda yang ada buat proses verifikasi serta pengambilan dokumen paspor Kamu. Seleksi pula posisi kantor imigrasi yang sangat cocok dengan kemauan
8. Konfirmasi serta Verifikasi: Sehabis proses pengajuan berakhir, tunggu konfirmasi dari pihak imigrasi lewat aplikasi mPaspor. Yakinkan Kamu mengecek secara berkala buat membenarkan tidak terdapat data yang terlewatkan.
9. Ambil Paspor: Sehabis memperoleh konfirmasi, datanglah ke kantor imigrasi cocok agenda yang sudah ditetapkan. Membawa dokumen- dokumen yang dibutuhkan serta ikuti petunjuk dari petugas imigrasi buat mengambil paspor.

Dengan mengikuti langkah- langkah di atas, masyarakat bisa memakai aplikasi mPaspor buat mempermudah proses registrasi serta pengurusan paspor secara online.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan cocok dengan peraturan perundang-undangan untuk tiap masyarakat Negeri serta penduduk atas benda, jasa, serta/ ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Yunaningsih et al., 2021)

Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi merupakan proses mengganti data non-digital jadi digital. Bila suatu industri memakai data digital tersebut buat tingkatkan bisnis, menciptakan pemasukan, ataupun menyederhanakan sebagian proses bisnis, hingga itu diucap digitalisasi. Hasil dari proses digitisasi serta digitalisasi diucap transformasi digital. Digitisasi serta digitalisasi merupakan sesi ataupun bagian dari proses mengarah transformasi digital. Transformasi digital mencakup segala aspek dalam bisnis, serta pelaksanaannya bukan cuma tentang menggunakan teknologi. Sumber energi manusia, teknologi, serta strategi bisnis silih bersinergi buat menciptakan bisnis yang lebih baik (Yunaningsih et al., 2021)

E-government selaku konsep pelayanan yang memakai teknologi data bisa dipecah dalam sebagian tingkatan ialah awal, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pematapan; serta keempat, pemanfaatan Pengaplikasian sistem e-government diharapkan sanggup buat mengupgrade sistem pemerintahan berjalan mengarah kearah yang terus menjadi efektif, efisien, transparan serta akuntabilitas. Sebaliknya penafsiran e-government bagi Kementrian Kominfo ialah sabagai aplikasi teknologi data yang berbasis internet serta fitur digital yang lain yang dikelola oleh pemerintah buat keperluan penyampaian data dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, tubuh usaha serta lembaga-lembaga yang lain secara online (Atthahara, 2013).

Implementasi Aplikasi M Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik

Bersumber pada riset yang dicoba oleh Triyanto di dapati kalau Pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu lewat pemakaian layanan paspor online telah lumayan bermutu, perihal tersebut dinilai dari awal, sarana raga yang mencukupi semacam ruangan dengan sofa antrian yang aman dilengkapi dengan AC serta Televisi. Kedua, kehandalan yang lumayan baik ialah dengan terdapatnya aplikasi APAPO buat mempermudah warga dalam memperoleh pelayanan, khususnya tentang pelayanan paspor online. Ketiga, ketanggapan yang lumayan baik dinilai dari aparturnya sendiri yang kilat paham dalam membagikan data tentang layanan paspor online. Keempat, jaminan serta kepastian lumayan baik dinilai dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu bersumber pada kesiapan serta kesigapan dalam membagikan layanan kepada warga terdapatnya pembinaan serta pelatihan buat meningkatkan aparatur yang memiliki kompetensi. Kelima, empati yang lumayan baik dibuktikan dengan didasari oleh naluri buat menolong warga tanpa pamrih dengan bekerja optimal cocok tugas serta guna para aparatur atas tanggung jawabnya selaku pelayan warga yang baik (Triyanto et al., 2022)

Setelah itu bersumber pada riset yang dicoba oleh Hamitalia mengalami kalau Pelaksanaan Aplikasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dalam aspek pencapaian tujuan sudah tercapai ialah menghalangi antrian panjang, serta sehabis terdapatnya M paspor antrian tidak lagi terjalin, meski ada pembatasan kuota tetapi dalam 2 tahun terakhir kuota yang disediakan lumayan sehingga terus menjadi tingkatkan mutu pelayanan kepada warga. Dari aspek menyesuaikan diri, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda senantiasa membagikan sosialisasi kepada warga lewat media sosial ataupun media cetak (Harmitalia et al., 2021).

Berikutnya bersumber pada riset yang dicoba Pamadhi ditemui kalau Implementasi Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi kelas I non TPI Tangerang sudah penuh standar ISO 9126 dalam uji mutu. Bersumber pada analisis didapatkan 3 penemuan ialah Bersumber pada 7(7) penanda tersebut, periset cuma memakai 5(5) penanda dengan alibi buat penanda dalam manajemen partisipatif serta penyelesaian

konflik secara fungsional tidak dicoba oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dalam pendekatan tingkatkan produktivitas kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, kantor wajib membuat sesuatu capaian output jangka pendek, jangka menengah serta jangka panjang secara berkala lewat tujuan yang sudah diresmikan dengan tujuan selaku wujud daya guna mutu, kuantitas serta waktu. Begitu pula upaya yang dikeluarkan lewat kebijakan buat menyamakan input dengan realisasinya. Pada pendekatan membagikan keputusan yang lebih kilat serta pas ini dicoba lewat analisa stakeholder internal serta eksternal buat mempermudah jalannya membagikan pertimbangan dalam membuat keputusan Dalam pendekatan tingkatkan keserasian antara atasan serta pula bawahan dibuatlah sesuatu pertemuan teratur serta etika kerja dalam penerapan tugas yang sudah dicanangkan. Hingga lewat keserasian ini hingga pendekatan semangat kerja serta komitmen kerja hendak terbentuk sebab dengan membagikan semangat motivasi, achievement/ penghargaan, beban tugas yang cocok, komitmen tugas lewat kedudukan serta tanggung jawab, mekanisme kerja, hingga pegawai hendak bersemangat dalam melaksanakan program kerja dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Bila telah terciptanya area kerja yang efektif serta efisien hingga keberhasilan penerapan anggaran pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru lewat SDM yang bermutu hendak sukses (Pamadi et al., 2022).

Implementasi aplikasi M Paspor sudah jadi langkah berarti dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik di zona keimigrasian. Lewat aplikasi ini, proses pengurusan paspor jadi lebih efektif, transparan, serta gampang diakses oleh warga. Data- data yang relevan menggambarkan keberhasilan implementasi aplikasi M Paspor dalam transformasi pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Penyusutan Antrian serta Waktu Tunggu: Saat sebelum terdapatnya aplikasi M Paspor, warga wajib mengalami antrean panjang serta waktu tunggu yang lumayan lama dalam proses pengurusan paspor. Tetapi, dengan terdapatnya aplikasi ini, warga bisa melaksanakan registrasi, mengunggah dokumen, serta membuat janji temu secara online. Perihal ini berakibat pada penyusutan jumlah antrian serta waktu tunggu yang signifikan, memesatkan proses penerbitan paspor untuk warga.
2. Kemudahan Akses serta Pemakaian: Aplikasi M Paspor membolehkan warga buat mengajukan permohonan paspor lewat platform digital, semacam web ataupun aplikasi mobile. Warga bisa mengisi formulir secara elektronik, mengunggah dokumen pendukung, serta melaksanakan pembayaran secara online. Fitur- fitur ini mempermudah warga dalam mengakses serta memakai layanan pengurusan paspor, tanpa wajib mendatangi kantor imigrasi secara raga.
3. Transparansi serta Akuntabilitas: Implementasi aplikasi M Paspor pula tingkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik. Warga bisa melacak status permohonan paspor mereka secara real- time lewat aplikasi tersebut. Mereka bisa memantau proses pengolahan dokumen, verifikasi, serta pencetakan paspor. Perihal ini membagikan keyakinan serta kepastian kepada warga terpaut proses penerbitan paspor yang dicoba oleh lembaga imigrasi.
4. Pengamanan Informasi serta Dokumen: Dalam masa digitalisasi, keamanan informasi jadi isu yang krusial. Aplikasi M Paspor sudah dirancang dengan sistem keamanan yang ketat buat melindungi informasi individu serta dokumen warga. Informasi individu yang sensitif, semacam bukti diri serta gambar, ditaruh dengan nyaman serta cuma bisa diakses oleh pihak yang berwenang. Pemakaian teknologi enkripsi serta protokol keamanan yang mutakhir melindungi kerahasiaan data warga.
5. Efisiensi Administrasi serta Manajemen: Aplikasi M Paspor membagikan khasiat dalam efisiensi administrasi serta manajemen untuk lembaga imigrasi. Proses pengolahan informasi serta dokumen jadi lebih terstruktur serta terotomatisasi. Informasi yang terkumpul bisa digunakan buat analisis statistik, pemantauan kinerja, serta perencanaan kebijakan yang lebih

baik. Perihal ini menolong lembaga imigrasi dalam mengelola sumber energi dengan lebih efisien serta tingkatkan mutu pelayanan publik secara totalitas.

Dengan terdapatnya implementasi aplikasi M Paspor, digitalisasi pelayanan publik di zona keimigrasian bisa terwujud dengan lebih baik. Pemakaian teknologi ini bawa khasiat signifikan dalam kenaikan efisiensi, keterjangkauan, serta transparansi pelayanan kepada warga. Diharapkan aplikasi ini terus dibesarkan serta disempurnakan guna membagikan pengalaman yang maksimal untuk pengguna dan tingkatkan mutu pelayanan publik di masa mendatang.

4. KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan publik sudah membawa pergantian signifikan dalam bermacam aspek kehidupan warga. Salah satu contohnya merupakan implementasi aplikasi M Paspor yang jadi salah satu wujud digitalisasi dalam pelayanan paspor di Indonesia. Aplikasi ini sudah menolong memudahkan proses pengurusan paspor secara online serta tingkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan memakai M Paspor, warga bisa mengakses data terpaut persyaratan, agenda, serta prosedur pengajuan paspor dengan kilat lewat fitur elektronik semacam smartphone ataupun pc. Aplikasi ini membolehkan pengguna buat mengisi formulir pengajuan secara online, mengunggah dokumen pendukung, serta membuat janji temu dengan kantor imigrasi. Tidak hanya itu, pembaruan status permohonan pula bisa diakses lewat aplikasi ini, membagikan kemudahan untuk warga buat melacak proses pengurusan paspor mereka.

Lewat M Paspor, proses pengurusan paspor yang lebih dahulu membutuhkan waktu serta upaya yang lebih besar bisa dituntaskan dengan lebih efektif. Warga tidak butuh lagi mengantri di kantor imigrasi buat mengambil no antrian ataupun mengisi formulir secara manual. Dengan akses online yang ada 24/7, warga bisa mengajukan permohonan kapan saja sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tidak hanya tingkatkan efisiensi, digitalisasi pelayanan paspor pula bawa manfaat yang lain, seperti mengurangi tingkat kesalahan dalam pengisian formulir, mengurangi pemakaian kertas, serta meminimalkan kontak fisik antara petugas serta pemohon. Perihal ini pula membagikan peluang untuk warga di wilayah terpencil ataupun yang susah dijangkau buat mengakses pelayanan paspor tanpa wajib melaksanakan ekspedisi jauh ke kantor imigrasi.

5. SARAN

Untuk melihat apakah keberhasilan digitalisasi pelayanan publik lewat M Paspor, pihak pemberi layanan harus terus meningkatkan aksesibilitas serta keandalan sistem, dan membagikan pelatihan yang mencukupi untuk petugas serta warga. Tidak hanya itu, proteksi pribadi serta keamanan informasi pengguna pula wajib diutamakan dalam pengembangan aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprilia, Y., Luluk Latifah, & Iskandar Ritonga. (2022). Systematic Literature Review: Kebijakan Pemerintah terhadap Penyaluran Dana Bantuan Sosial Bagi Pelaku UMKM di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 17(1), 59–74. <https://doi.org/10.47441/jkp.v17i1.241>
- [2] Atthahara, H. (2013). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 3(1), 66–77.

- [3] Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Volume 2 Nomor 2 November 2021 EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA adanya penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online atau yang biasa dikenal dengan sebuta. *JPBM (Journal of Policy & Bureaucracy Management)*, 2(November), 103–114.
- [4] Maharani, B. (2019). EFEKTIVITAS ALUR ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan). *Technology Management and Informatics Research*, 1(1), 99–105.
- [5] Pamadi, J. D. P., Dewi, D. S. K., & Dj, E. W. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Jurnal MODERAT*, 8(4), 756–768.
- [6] Rahmadani Fani Madichiananti. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE*. www.uir.ac.id
- [7] Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- [8] Wibowo, C. T. (2014). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang. *Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, xvi + 145.
- [9] Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>