

Digitalisasi Layanan Paspor dan Tantangannya dalam Tata Kelola Publik di Indonesia

Aric Pranoto^{1*}, Imma Yedida Ardi², Budy Mulyawan³

^{1,2,3} Politeknik Pengayoman Indonesia

Email: ¹aricpra.56@gmail.com, ²immayedidaa@poltekim.ac.id, ³budymulyawan23@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

15 Januari 2026

Received in revised form:

20 Februari 2026

Accepted:

19 Maret 2026

Keyword:

M-Paspor, Public Administration, Immigration Policy, Bureaucratic Transformation, Digitalization

Kata Kunci:

M-Paspor, Administrasi Publik, Kebijakan Keimigrasian, Transformasi Birokrasi, Digitalisasi

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of passport service digitalization in Indonesia through the M-Paspor application as part of public service transformation. The method used is the Systematic Review and Evaluation (SRE), which consists of three main stages: identification, analysis, and evaluation. The findings show that M-Paspor facilitates the passport application process through online features such as registration, document upload, appointment scheduling, and payment. However, technical issues such as application errors, system delays, and notification lags continue to hinder service effectiveness. Limited internet access in remote areas and low digital literacy among certain communities also pose significant challenges to service equity. Moreover, a lack of coordination between central and regional governments has led to inconsistent policy implementation. Despite these obstacles, digital passport services have contributed significantly to the national economy, generating over IDR 2.49 trillion in non-tax revenue in 2024. Therefore, continuous evaluation and innovation, infrastructure improvement, and institutional capacity strengthening are essential to achieve more inclusive, efficient, and competitive public services in the digital era.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi digitalisasi layanan paspor di Indonesia melalui aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari transformasi layanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Systematic Review and Evaluation (SRE)*, yang terdiri dari tiga tahapan utama: identifikasi, analisis, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa M-Paspor memberikan kemudahan dalam proses pengajuan paspor secara daring, mencakup pendaftaran, pengunggahan dokumen, pemilihan jadwal, dan pembayaran. Namun, beberapa kendala teknis seperti eror aplikasi, lambatnya sistem, dan keterlambatan notifikasi masih menghambat efektivitas pelayanan. Selain itu, keterbatasan akses internet di wilayah terpencil serta rendahnya literasi digital menjadi tantangan utama dalam pemerataan layanan. Kurangnya koordinasi antara pusat dan daerah juga menyebabkan ketidakkonsistenan dalam implementasi kebijakan. Meskipun demikian, layanan paspor digital telah memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan, dengan capaian PNBP sebesar lebih dari Rp 2,49 triliun pada tahun 2024. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan, penguatan infrastruktur, serta peningkatan kapasitas kelembagaan guna mewujudkan layanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan berdaya saing di era digital.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: firly.andini5972@student.unri.ac.id

PENDAHULUAN

Paspor merupakan dokumen penting yang berfungsi sebagai bukti identitas dan izin resmi bagi warga negara untuk melakukan perjalanan lintas batas negara. Di Indonesia, paspor tidak hanya berfungsi sebagai dokumen perjalanan, tetapi juga sebagai alat untuk memastikan keamanan dan ketertiban. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi mengatur penerbitan dan pengelolaan paspor guna memantau pergerakan warga negara dan warga asing yang masuk maupun keluar dari wilayah Indonesia (Ijukov & Jakeman, 2020). Seiring dengan pemulihan kondisi pascapandemi, mobilitas masyarakat kembali meningkat signifikan. Hal ini tercermin dalam penerbitan paspor pada tahun 2024 yang mencapai lebih dari 4,8 juta, meningkat pesat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini menandakan tingginya minat masyarakat untuk bepergian ke luar negeri, baik untuk keperluan wisata, pendidikan, maupun bisnis, yang turut menuntut peningkatan kualitas layanan paspor (Satrio et al., 2024).

Sejalan dengan itu, pemerintah Indonesia melakukan berbagai inovasi dalam layanan paspor untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat. Salah satu langkah terbesarnya adalah melalui pengembangan aplikasi M-Paspor (Aryono, 2023). Dengan aplikasi ini, pemohon dapat mengajukan permohonan paspor secara daring, mengunggah dokumen, dan memilih jadwal kedatangan tanpa perlu datang langsung untuk mengantre. Kehadiran M-Paspor diharapkan dapat memangkas waktu dan biaya pengurusan paspor, sekaligus mengurangi penumpukan pemohon di kantor imigrasi. Selain itu, layanan Eazy Passport juga diperkenalkan untuk memudahkan masyarakat dengan mobilitas tinggi, seperti pegawai kantor atau siswa sekolah, yang dapat mengurus paspor secara kolektif di tempat mereka berada. Program ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menjangkau masyarakat di berbagai segmen dan meminimalisasi hambatan birokrasi (Izzaturrahmah & Saputro, 2024).

Meskipun berbagai inovasi telah diterapkan, pelaksanaan layanan digital ini masih menghadapi sejumlah kendala, terutama di daerah-daerah terpencil yang akses internetnya terbatas. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau fasilitas untuk mengakses aplikasi daring, terutama kalangan lansia atau warga di pedesaan (Wulandari et al., 2023). Hal ini menjadi tantangan serius bagi pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara, tanpa terkecuali, dapat menikmati layanan yang setara. Selain keterbatasan infrastruktur, proses verifikasi biometrik seperti pengambilan sidik jari dan foto juga masih memerlukan kehadiran fisik pemohon di kantor imigrasi (Bandara, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses digitalisasi telah mengurangi tahapan manual, beberapa elemen pelayanan tetap membutuhkan interaksi langsung guna memastikan validitas data yang diberikan oleh pemohon.

Selain memperbaiki infrastruktur layanan dan memperluas jangkauan, pemerintah juga memperkuat kapasitas petugas imigrasi melalui pelatihan dan peningkatan keterampilan di bidang teknologi. Penguatan SDM ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus memastikan bahwa setiap petugas mampu menangani kendala teknis dengan cepat. Pelayanan daring seperti pembayaran biaya paspor melalui sistem elektronik juga menjadi bagian dari upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Afifa et al., 2024). Dengan begitu, pemerintah dapat membangun kepercayaan publik terhadap layanan imigrasi yang selama ini seringkali dianggap lambat dan rumit. Inovasi-inovasi ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga menjadi langkah penting dalam modernisasi birokrasi di Indonesia.

Di sisi lain, penerimaan negara dari layanan paspor turut menunjukkan dampak ekonomi yang signifikan. Pada tahun 2024, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dari layanan paspor tercatat mencapai lebih dari Rp 2,49 triliun. Kontribusi ini setara dengan hampir 28% dari total penerimaan PNBP sektor imigrasi. Pencapaian ini menunjukkan bahwa layanan paspor tidak hanya memberikan manfaat administratif bagi masyarakat, tetapi juga menjadi salah satu sumber pendapatan yang penting bagi pemerintah. Semakin tingginya mobilitas warga negara dalam konteks global juga diperkirakan akan terus meningkatkan penerimaan dari layanan ini di masa mendatang. Hal ini mendorong pemerintah untuk terus memperbaiki layanan agar dapat memberikan pengalaman terbaik bagi masyarakat dan sekaligus memperkuat penerimaan negara (Pamadi & Wibowo, 2022).

Secara keseluruhan, transformasi digital dalam layanan paspor telah membawa banyak manfaat bagi masyarakat Indonesia. Peningkatan efisiensi, kemudahan akses, dan transparansi menjadi hasil nyata dari digitalisasi ini. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan akses internet di wilayah terpencil dan proses verifikasi yang masih membutuhkan kehadiran langsung (Suryani, Albintani, Sari, Dharmasari, et al., 2024). Pemerintah perlu terus berinovasi dan berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk mengatasi kendala tersebut dan memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan yang berkualitas. Dengan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan layanan paspor di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan perekonomian negara.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini adalah Systematic Review and Evaluation (SRE), yang terdiri dari tiga tahapan utama: identifikasi, analisis, dan evaluasi. Pada tahap pertama, identifikasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber terpercaya, seperti laporan tahunan Direktorat Jenderal Imigrasi, artikel ilmiah, serta kebijakan dan regulasi terkait layanan paspor. Dalam proses ini, peneliti menggunakan kata kunci spesifik seperti "digitalisasi layanan paspor", "M-Paspor", dan "Eazy Passport" untuk menemukan literatur yang relevan dan data empiris terkini, termasuk data penerbitan paspor pada tahun 2024 yang mencapai lebih dari 4,8 juta paspor. Tahap kedua adalah analisis, di mana data yang terkumpul disaring dan dikategorikan berdasarkan indikator kunci, seperti efisiensi waktu layanan, tingkat kepuasan masyarakat, dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dari layanan paspor yang mencapai Rp 2,49 triliun. Proses analisis ini melibatkan komparasi antara temuan dari berbagai sumber serta pengidentifikasian pola dan tren yang signifikan. Terakhir, tahap evaluasi dilakukan dengan menilai keefektifan implementasi inovasi digital dan mengidentifikasi kendala yang muncul, seperti keterbatasan infrastruktur internet dan literasi digital di beberapa wilayah. Metode SRE memungkinkan penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi layanan paspor secara objektif tetapi juga memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan paspor di masa mendatang.

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Jurnal	Temuan Utama	Tantangan	Rekomendasi
<p>Pamadi et al., Jurnal Moderat (2022)</p>	<p>Penelitian ini mengevaluasi penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Ponorogo sebagai bagian dari program e-government. Meskipun aplikasi ini berhasil mempercepat proses pengajuan paspor, banyak pengguna melaporkan keluhan terkait eror aplikasi, seperti <i>loading</i> yang lama, keterlambatan notifikasi verifikasi akun, dan ketidakmampuan memilih lokasi pengajuan. Temuan lain menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memudahkan pengajuan secara daring, masalah teknis sering menyebabkan pemohon kembali ke kantor imigrasi untuk menyelesaikan proses secara manual. Hal ini mengurangi efisiensi yang seharusnya dihadirkan melalui digitalisasi. Selain itu, sosialisasi aplikasi masih terbatas, menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui manfaatnya.</p>	<p>Eror aplikasi, keterbatasan metode pembayaran daring, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat</p>	<p>Optimalisasi teknologi melalui pembaruan sistem dan peningkatan sosialisasi kepada publik. Pelatihan khusus bagi petugas imigrasi untuk menangani kendala teknis juga diperlukan</p>
<p>Aryono et al., JIIP (2023)</p>	<p>Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan paspor di Indonesia telah mengalami percepatan berkat digitalisasi. Namun, beberapa kebijakan dan standar layanan masih dianggap tidak konsisten dan kurang efektif, terutama di daerah terpencil. Kurangnya akses internet di beberapa wilayah menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan menggunakan aplikasi daring, sehingga mereka harus datang</p>	<p>Keterbatasan akses internet dan ketidakmerataan kebijakan antar wilayah</p>	<p>Penguatan infrastruktur digital di daerah dan pelatihan bagi petugas untuk memastikan layanan lebih merata dan efektif</p>

	langsung ke kantor imigrasi. Selain itu, ditemukan bahwa beberapa kebijakan baru masih tumpang tindih dan kurang terkoordinasi dengan baik antara pusat dan daerah, yang mengurangi efektivitas layanan publik.		
Izzaturrahmah & Saputro, Agile Governance Journal (2024)	Studi ini menemukan bahwa M-Paspor berperan penting dalam memperkuat pemerintahan digital dengan mempermudah proses pengajuan paspor secara daring. M-Paspor memungkinkan pemohon untuk memilih jadwal dan lokasi secara fleksibel, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran daring. Namun, literasi digital yang rendah di beberapa kalangan masyarakat menyebabkan resistensi terhadap penggunaan teknologi ini. Selain itu, kendala teknis seperti eror aplikasi masih menjadi tantangan. Meski demikian, M-Paspor dianggap sebagai terobosan besar yang mempercepat proses pelayanan publik dan mengurangi antrean di kantor imigrasi.	Kurangnya literasi digital dan resistensi terhadap perubahan	Edukasi publik yang lebih intensif, serta peningkatan akses teknologi untuk memperluas jangkauan layanan digital

Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan peraturan untuk mendukung implementasi sistem layanan paspor elektronik melalui aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan publik. Implementasi ini didasarkan oleh Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0070 Tahun 2022, yang mengatur prosedur untuk mengajukan permohonan paspor secara *online*. Untuk menerapkan sistem baru yang seragam, seluruh kantor imigrasi di Indonesia menerima pedoman teknis dari peraturan ini. Regulasi Ditjen Imigrasi menetapkan empat langkah utama dalam proses permohonan paspor, yaitu pengisian data secara daring, pengunggahan dokumen, memilih jadwal kunjungan, dan pembayaran biaya paspor melalui kanal digital. Tujuannya adalah untuk meningkatkan transparansi proses pelayanan publik dan mengurangi tahapan birokrasi yang selama ini dianggap lambat dan tidak efektif.

Secara nasional, regulasi ini meningkatkan jumlah permohonan paspor secara daring. Menurut data dari Direktorat Jenderal Imigrasi, jumlah aplikasi paspor melalui internet terus meningkat sejak diperkenalkannya sistem M-Paspor. Pada tahun 2024, lebih dari 4,8 juta paspor diterbitkan, sebagian besar dikirim melalui platform digital (Imigrasi.go.id, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan ini telah menjangkau sebagian besar masyarakat yang memiliki akses teknologi yang cukup. Namun, pelaksanaan undang-undang ini tidak seragam di seluruh wilayah. Kantor imigrasi mengalami kesulitan menerapkan sistem sesuai standar pusat di daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital dan sumber daya manusia. Dalam konteks kebijakan publik berbasis teknologi, masalah ini menunjukkan adanya ketimpangan kapasitas kelembagaan di antara daerah.

Digitalisasi layanan paspor melalui aplikasi M-Paspor merupakan langkah strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik. Aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran paspor dengan menghilangkan beberapa langkah manual yang selama ini menjadi kendala, seperti antrean panjang di kantor imigrasi. Masyarakat kini dapat mengajukan permohonan paspor dari mana saja secara daring melalui M-Paspor. Fitur ini juga mencakup unggahan dokumen digital yang memudahkan pengguna tanpa perlu menyerahkan dokumen fisik di awal proses. Selain itu, aplikasi ini menyediakan pilihan jadwal dan lokasi pelayanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pengguna, memberikan fleksibilitas bagi masyarakat yang memiliki aktivitas padat. Dengan layanan yang lebih terstruktur, digitalisasi ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan imigrasi (Taher et al., 2024).

Efisiensi waktu menjadi salah satu keuntungan utama dari implementasi M-Paspor, di mana pemohon tidak lagi harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk antre di kantor imigrasi. Digitalisasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengisi data dan memilih jadwal kunjungan tanpa repot. Berkurangnya jumlah pemohon yang datang langsung ke kantor imigrasi juga mengurangi tekanan operasional bagi petugas, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan fokus. Selain itu, sistem pembayaran daring yang terintegrasi dalam M-Paspor membuat proses transaksi lebih mudah dan aman. Fitur-fitur ini menunjukkan bahwa pemerintah telah memanfaatkan teknologi untuk menyederhanakan birokrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan paspor (Sari & SH, 2024).

Selain M-Paspor, pemerintah juga meluncurkan layanan *Same Day Service* yang memungkinkan pemohon mendapatkan paspor pada hari yang sama dengan hari pengajuan (Yepese, 2023). Layanan ini sangat membantu bagi masyarakat yang membutuhkan paspor secara mendesak, seperti untuk keperluan perjalanan mendadak atau kebutuhan darurat. Pelayanan yang cepat ini meminimalisasi waktu tunggu dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan segera. Layanan *Same Day Service* telah tersedia di seluruh kantor imigrasi di Indonesia dan diprioritaskan bagi pemohon dengan syarat tertentu. Dengan layanan ini, pemerintah semakin memperlihatkan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan publik.

Selain *Same Day Service*, pemerintah juga memperkenalkan layanan *Eazy Passport*, yaitu program jemput bola yang mendekatkan layanan paspor kepada masyarakat di komunitas tertentu. Layanan ini dapat diadakan di perkantoran, sekolah, atau komunitas, sehingga masyarakat tidak perlu pergi jauh ke kantor imigrasi untuk mengurus paspor. *Eazy Passport* merupakan solusi bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau akses ke kantor imigrasi (Aryono et al., 2023). Layanan ini sangat relevan bagi perusahaan dengan banyak karyawan atau lembaga pendidikan yang ingin memudahkan proses pengajuan paspor bagi siswa dan staf. Dengan mendekatkan layanan ke komunitas, pemerintah berupaya memastikan bahwa tidak ada masyarakat yang terhambat dalam mendapatkan akses layanan paspor.

Digitalisasi melalui M-Paspor dan implementasi layanan tambahan seperti *Same Day Service* dan *Eazy Passport* menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang inovatif dan adaptif. Selain meningkatkan efisiensi, layanan ini juga mengurangi hambatan birokrasi dan memastikan aksesibilitas bagi masyarakat luas. Pemanfaatan teknologi dalam layanan paspor merupakan bagian dari strategi lebih luas dalam menciptakan pemerintahan yang digital dan responsif. Inovasi ini juga mendukung agenda transformasi digital nasional yang bertujuan untuk mempercepat layanan publik di berbagai sektor. Dengan layanan yang lebih cepat dan fleksibel, masyarakat dapat mengakses layanan paspor dengan lebih nyaman dan efisien.

Implementasi digitalisasi melalui aplikasi M-Paspor menghadapi berbagai kendala teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna seperti yang diungkapkan Indrasrani et al. (2024) dalam penelitiannya. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah eror aplikasi dan *loading* lambat, yang menyebabkan pengguna kesulitan menyelesaikan pendaftaran atau mengunggah dokumen secara daring. Beberapa pengguna melaporkan masalah seperti eror aplikasi, di mana proses pendaftaran atau pengunggahan dokumen terhenti tanpa alasan jelas. Selain itu, masalah *loading* yang lambat dan keterlambatan notifikasi verifikasi akun membuat banyak pemohon merasa frustrasi. Ketika notifikasi atau status verifikasi tidak muncul tepat waktu, pemohon harus mengulang proses atau datang langsung ke kantor imigrasi untuk menyelesaikan masalah. Hal ini bertentangan dengan tujuan digitalisasi, yaitu mengurangi interaksi langsung dan menyederhanakan proses administrasi (Buana et al., 2024). Untuk mengatasi kendala ini, sistem aplikasi perlu terus dipantau dan diperbarui agar lebih stabil dan dapat diakses dengan lebih lancar oleh masyarakat.

Selain kendala teknis, keterbatasan akses internet di wilayah terpencil menjadi penghalang utama bagi sebagian masyarakat Indonesia untuk menggunakan layanan daring. Di banyak daerah pedesaan dan kawasan terpencil, jaringan internet masih lemah, tidak stabil, atau bahkan sama sekali tidak tersedia. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tidak dapat memanfaatkan fitur-fitur digital dalam layanan M-Paspor secara optimal (Suryani et al., 2024). Akibatnya, mereka tetap bergantung pada proses manual di kantor imigrasi, yang justru ingin diminimalkan melalui digitalisasi. Tujuan utama pemerintah untuk mengurangi antrean, mempercepat layanan, dan meningkatkan efisiensi birokrasi menjadi sulit tercapai secara merata.

Ketimpangan ini mencerminkan adanya ketidakadilan dalam akses terhadap pelayanan publik berbasis teknologi. Masyarakat di wilayah perkotaan yang memiliki infrastruktur digital memadai dapat dengan mudah mengakses layanan daring, sementara masyarakat di daerah tertinggal tertinggal secara akses maupun literasi. Ketimpangan infrastruktur ini pada akhirnya memperlebar jurang digital (*digital divide*) yang berdampak pada kesenjangan dalam pemanfaatan hak-hak administratif sebagai warga negara. Dalam konteks kebijakan publik, hal ini menjadi tantangan serius yang menuntut perhatian lintas sektor, karena layanan publik seharusnya bersifat inklusif dan merata bagi seluruh warga negara, tanpa memandang lokasi geografis. Oleh karena itu, pemerintah harus fokus memperluas infrastruktur internet agar semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan publik (West, 2015).

Untuk menjaga stabilitas sistem dan mengatasi masalah-masalah tersebut, pembaruan berkala dan dukungan teknis yang responsif sangat diperlukan. Pemerintah perlu untuk mulai memberikan perhatian khusus pada kebijakan yang bersifat digitalisasi dengan membentuk tim khusus untuk menangani masalah teknis dan menyediakan solusi cepat ketika masyarakat menghadapi kesulitan. Selain itu, pemantauan berkala terhadap performa aplikasi akan memastikan bahwa sistem tetap berfungsi dengan baik dan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan pengguna. Pembaruan juga penting untuk memperbaiki *bug* dan meningkatkan fitur yang ada agar lebih efisien dan mudah digunakan. Dengan pemeliharaan

dan perbaikan berkelanjutan, diharapkan aplikasi M-Paspor dapat berjalan lebih lancar dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Salah satu tantangan terbesar dalam penerapan M-Paspor adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di antara kelompok lansia dan masyarakat pedesaan (Taher et al., 2024). Banyak dari mereka kesulitan memahami teknologi dan lebih nyaman dengan prosedur manual, meskipun digitalisasi memberikan proses yang lebih cepat dan efisien. Rendahnya kemampuan dalam menggunakan aplikasi membuat beberapa masyarakat ragu untuk beralih ke layanan daring dan tetap bergantung pada pelayanan di kantor imigrasi. Agar masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan ini, sosialisasi dan edukasi digital perlu ditingkatkan. Pemerintah harus melibatkan komunitas lokal dan lembaga pendidikan untuk membantu masyarakat menguasai keterampilan dasar dalam menggunakan aplikasi (Astuti & Binu, 2022). Selain itu, layanan manual di kantor imigrasi harus tetap tersedia untuk memastikan bahwa masyarakat yang tidak memiliki keterampilan digital tetap mendapatkan akses layanan yang setara.

Hal ini sejalan dengan program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang dijalankan dengan tahapan terstruktur. Program tersebut mengincar golongan masyarakat yang memiliki akses terbatas terhadap internet dan pemahaman yang kurang memadai dalam penggunaan aplikasi digital. Pada tahap awal, tim pengabdian akan mencoba mendalami kendala dan kebutuhan masyarakat yang akan melakukan permohonan paspor. Tahap selanjutnya adalah dengan metode penyuluhan yang digunakan untuk mengedukasi masyarakat tentang penggunaan sistem pembuatan paspor secara daring melalui M-Paspor. Kegiatan ini melibatkan sesi konsultasi agar peserta aktif bertanya dan memahami materi, sehingga mampu menerapkannya secara mandiri. Selama penyuluhan, dilakukan pretest untuk mengukur pemahaman awal peserta, dilanjutkan dengan presentasi dan praktik langsung penggunaan layanan paspor *online*. Posttest dilakukan di akhir sesi untuk menilai peningkatan pemahaman. Metode ini bertujuan agar masyarakat dapat menggunakan layanan paspor *online* secara lebih efisien dan mandiri (Latupeirissa, 2025).

Program pengabdian masyarakat seperti ini tidak hanya membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, tetapi juga menjadi sarana bagi petugas untuk lebih memahami kebutuhan dan kendala nyata yang dihadapi masyarakat (Alfiana et al., 2023). Kegiatan yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menunjukkan hasil positif, di mana 80% peserta merasa lebih percaya diri menggunakan sistem pendaftaran paspor secara daring setelah mengikuti penyuluhan. Selain meningkatkan literasi digital, program ini juga mencegah munculnya kelompok yang merasa terpinggirkan akibat kesenjangan akses informasi dan teknologi. Peningkatan jumlah pendaftaran paspor *online* di kantor tersebut menjadi bukti nyata efektivitas pendekatan ini.

Implementasi kebijakan layanan paspor juga menghadapi tantangan dalam hal koordinasi antara pusat dan daerah. Meskipun aplikasi M-Paspor telah diterapkan secara nasional, beberapa kantor imigrasi di daerah kesulitan menyesuaikan diri dengan standar pusat. Ketidakselarasan ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama ketika kualitas layanan di satu wilayah berbeda dengan wilayah lainnya. Perbedaan prosedur dan ketidakkonsistenan layanan ini dapat menyebabkan kebingungan bagi pemohon yang berharap mendapatkan pengalaman yang sama di seluruh wilayah. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu memperkuat koordinasi dan komunikasi antara pusat dan daerah agar kebijakan dapat diterapkan secara konsisten. Dukungan tambahan bagi kantor imigrasi di daerah juga sangat penting agar mereka dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pusat. Digitalisasi layanan publik, termasuk paspor, juga berperan dalam memperkuat daya saing Indonesia di era globalisasi (Putra, 2019). Dengan layanan yang lebih cepat dan efisien, masyarakat semakin terdorong untuk mengurus dokumen perjalanan mereka, yang pada

gilirannya mendorong aktivitas ekonomi di sektor pariwisata dan perdagangan (Ashley et al., 2007).

Upaya pemerintah untuk mendorong pertumbuhan sosial melalui peningkatan layanan publik adalah digitalisasi layanan paspor melalui aplikasi M-Passport dan program seperti Eazy Passport. Mobilitas yang lebih luas bagi masyarakat untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, dan keagamaan dimungkinkan melalui akses yang lebih cepat dan fleksibel terhadap layanan dokumen perjalanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Midgley & James (1995) bahwa pembangunan sosial bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan melalui intervensi sosial dengan kebijakan pembangunan ekonomi. Dalam situasi seperti ini, transformasi digital di sektor keimigrasian dapat menjadi alat untuk mencapai kesetaraan layanan publik, terutama bagi masyarakat selama ini menghadapi tantangan administratif. Studi yang dilakukan oleh Abdulkareem & Mohd Ramli (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik yang mengandalkan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Demi memastikan bahwa inovasi ini berjalan optimal, pemerintah harus terus melakukan evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala. Meskipun digitalisasi membawa banyak manfaat, masalah teknis dan kendala infrastruktur masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Pemeliharaan aplikasi secara berkala akan memastikan bahwa M-Paspor dan layanan terkait tetap stabil dan mudah diakses. Selain itu, program sosialisasi juga perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan fitur-fitur baru ini dengan maksimal. Dengan perbaikan berkelanjutan dan pemantauan rutin, layanan paspor digital di Indonesia dapat menjadi contoh sukses dalam transformasi pelayanan publik (Kuba, 2024).

Pemerintah juga perlu menjadikan penguatan infrastruktur digital sebagai bagian integral dari kebijakan pelayanan publik. Investasi dalam pembangunan jaringan internet di daerah tertinggal, perbatasan, dan kepulauan (3T) harus dipercepat sebagai wujud komitmen terhadap pemerataan layanan. Selain itu, kerja sama dengan sektor swasta dan pemanfaatan teknologi berbasis satelit dapat menjadi alternatif solusi untuk menjangkau wilayah-wilayah yang sulit terakses. Dengan memperluas infrastruktur internet secara merata, pemerintah tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan imigrasi, tetapi juga memperkuat prinsip keadilan sosial dan hak warga negara atas layanan publik yang setara.

Transformasi digital melalui M-Paspor juga diharapkan menjadi contoh bagi sektor pelayanan publik lainnya. Inovasi serupa dapat diterapkan di berbagai bidang seperti kesehatan dan pendidikan, yang membutuhkan proses administrasi yang cepat dan transparan. Penguatan ekosistem layanan digital akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di masa mendatang (Rizky et al., 2025). Pemerintah harus terus berinovasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan agar layanan publik dapat mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dengan kerja sama yang baik antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, digitalisasi layanan publik dapat menjadi fondasi bagi pembangunan berkelanjutan dan peningkatan daya saing Indonesia di kancah global.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, digitalisasi layanan paspor melalui aplikasi M-Paspor merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Inovasi ini berhasil menyederhanakan proses pendaftaran dan pembayaran secara daring, serta mengurangi antrean di kantor imigrasi, meskipun masih menghadapi tantangan berupa masalah teknis dan keterbatasan akses internet di wilayah terpencil. Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu juga menjadi kendala yang memerlukan sosialisasi dan edukasi lebih lanjut agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal.

Koordinasi antara pusat dan daerah sangat dibutuhkan untuk memastikan konsistensi kebijakan di seluruh wilayah, sementara infrastruktur yang kuat akan mendorong keberhasilan digitalisasi secara merata. Dengan evaluasi dan inovasi berkelanjutan, layanan paspor dapat terus berkontribusi bagi ekonomi nasional dan memperkuat daya saing Indonesia dalam era globalisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkareem, A. K., & Mohd Ramli, R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1–17.
- Afifa, A., Radjikan, R., & Hartono, S. (2024). Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(3), 153–169.
- Alfiana, A., Mulatsih, L. S., Kakaly, S., Rais, R., Husnita, L., & Asfahani, A. (2023). Pemberdayaan masyarakat dalam mewujudkan desa edukasi digital di era teknologi. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 7113–7120.
- Aryono, D. R., Wijaya, F. R., & Pratama, M. A. (2023). Kajian Kebijakan Keimigrasian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 145–153.
- Ashley, C., De Brine, P., Lehr, A., & Wilde, H. (2007). *The role of the tourism sector in expanding economic opportunity*. John F. Kennedy School of Government, Harvard University Cambridge, MA.
- Astuti, S. I., & Binu, J. R. (2022). Memberdayakan Komunitas Lokal dalam Gerakan Literasi Digital. *Jurnal Riset Jurnalistik Dan Media Digital*, 77–90.
- Buana, S. F. P., Sabrina, N. F. I., & Amalia, D. (2024). Presepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor Guna Pembuatan Paspor Baru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 865–872.
- Indrasrani, R. I. A., Nursanto, G. A., & Piranti, N. M. (2024). Tinjauan Literatur Analisis Aplikasi Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 8052–8074.
- Izzaturrahmah, R., & Saputro, E. (2024). Implementasi Pemerintahan Digital dan Optimalisasi Layanan Publik: Studi Kasus M-Paspor. *Agile Governance Journal*, 9(1), 12–22.
- Kuba, T. A. F. (2024). Implementasi Inovasi Program Eazy Passport Untuk Meningkatkan Layanan Keimigrasian Bagi Masyarakat Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 9(4).
- Latupeirissa, J. J. P. (2025). Pendampingan Dan Pengajaran Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. *BUDIMAS: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 7(1).
- Midgley, & James. (1995). *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*. London, Thousand Oaks, CA and New Delhi: Sage, 194pp. *International Social Work*, 39(1), 103–104. <https://doi.org/10.1177/002087289603900109>
- Pamadi, A., & Wibowo, D. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Ponorogo. *Jurnal Moderat*, 8(2), 25–35.

- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan publik, good governance, dan ketahanan nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Satrio, R. A., Purnomo, A. S., & Pujonggo, S. S. (2024). Analisis Sarana dan Prasarana Menggunakan SWOT untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor: Studi Kualitatif pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 175–180.
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Budi Dharma, A., Fauzi, A., & Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, S. (2024). *Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan*. 16(3), 459–466.
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature Riview: Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175–190.
- West, D. M. (2015). Digital divide: Improving Internet access in the developing world through affordable services and diverse content. *Center for Technology Innovation at Brookings*, 1, 30.
- Wulandari, M. I., Surya, I., & Saleh, M. H. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 107–113.
- Yepese, J. I. B. (2023). Pendekatan Kesejahteraan (Prosperity Approach) Dan Keamanan (Security Approach) Dalam Pandangan Hukum Keimigrasian. *Pelayanan Keimigrasian*, 83.