

Rekomendasi Peningkatan Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Layanan Keimigrasian Untuk Efisiensi Dan Kepastian Hukum

¹Andyka Raf Gabrel Suna

²Rahmatullah

¹ Kementerian Imigrasi dan Pemasaran RI

² Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo

✉ andika.suna.as@gmail.com

✉ rahmatculla@gmail.com

Article Info

Submitted: April 23, 2025 *Revised:* March 31, 2025

Accepted: April 16, 2025

Keywords:

Keyword; 1;M-Paspor
2; Pelayanan Publik Digital
3; Keimigrasian 4; Kepastian Hukum 5; Transformasi Pelayanan

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari transformasi digital layanan keimigrasian, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapannya di lapangan. Melalui pendekatan hukum empiris dan metode kualitatif, penelitian ini menggambarkan realitas sosial dari penggunaan M-Paspor, khususnya di Provinsi Gorontalo yang memiliki karakteristik pemohon paspor yang didominasi oleh kelompok usia lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun M-Paspor telah membawa efisiensi administratif, masih terdapat berbagai persoalan seperti kurangnya literasi digital, kendala teknis, ketidakpastian hukum akibat sistem pembayaran di awal, dan minimnya akses masyarakat terhadap bantuan atau klarifikasi. Oleh karena itu, rekomendasi kebijakan diarahkan pada perbaikan sistem refund, peningkatan edukasi publik, transparansi prosedural, serta harmonisasi regulasi agar aplikasi ini mampu mewujudkan pelayanan keimigrasian yang efisien, inklusif, dan berkeadilan.

@2025 – Andyka Raf Gabrel Suna ,Rahmatullah,
Under the license CC BY-SA 4.

Introduction

Konstitusi Indonesia, yakni Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menjamin hak warga negara atas perlindungan, kebebasan, serta akses terhadap layanan publik.¹ Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menerapkan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk layanan keimigrasian. Salah satu inovasi dalam bidang ini adalah penerapan aplikasi M-Paspor oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, yang bertujuan untuk mempercepat serta mempermudah proses pengajuan paspor bagi masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip good governance, seperti efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan publik yang baik adalah yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat, serta didukung oleh teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan²

M-Paspor sebagai bentuk percepatan perbaikan pelayanan khususnya disektor keimigrasian berkaitan erat dengan pemenuhan layanan yang diberikan kepada Masyarakat, Pelayanan publik sendiri adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari Masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.³

M-Paspor memberikan kemudahan bagi pemohon dengan memungkinkan mereka untuk mengajukan permohonan paspor secara daring, memilih jadwal pelayanan, serta melakukan pembayaran sebelum proses verifikasi di kantor imigrasi. Transformasi digital ini diharapkan dapat mengurangi antrean, meningkatkan transparansi, serta mempercepat layanan keimigrasian. Meski demikian, masih terdapat sejumlah tantangan dalam penerapannya agar layanan ini dapat berjalan lebih efektif dan adil bagi seluruh pemohon. transformasi digital di sektor publik menuntut adanya keterpaduan antara aspek teknologi dan penguatan kelembagaan, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan⁴

Sebagian besar pemohon paspor di Provinsi Gorontalo adalah orang tua yang umumnya kurang familiar dengan teknologi digital. Mereka biasanya mengajukan permohonan paspor bukan untuk keperluan bisnis atau pendidikan, melainkan untuk menunaikan ibadah haji dan umroh. Keberadaan sistem M-Paspor menghadirkan

¹"Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945" (1945).

² A Dwiyanto And U G M Press, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (UGM PRESS, 2021)

³ M.S.M.H.A.S.S.S.H.M.H. Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik (Nuansa Cendekia, 2020)

⁴ T Tambunan, Transformasi Ekonomi Indonesia: Teori & Penemuan Empiris (Salemba Empat, 2001)

⁵ Usulan Program and Kreatifitas Mahasiswa, "Universitas Indo Global Mandiri Palembang" 602, no. 2014210124 (2017): 2023.

tantangan dalam memastikan kelompok masyarakat ini dapat mengakses layanan secara mudah tanpa hambatan akibat keterbatasan pemahaman teknologi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih inklusif dalam implementasi sistem ini agar tidak menimbulkan kesulitan bagi kelompok masyarakat tertentu. Dan Etika administrasi publik juga melibatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik.⁵

Problem Statement

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi dasar hukum penting dalam menjamin transparansi dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan publik. Undang-undang ini mewajibkan setiap penyelenggara layanan publik untuk memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel bagi seluruh warga negara. Pasal 4 dari undang-undang ini menegaskan prinsip kepastian hukum dalam layanan publik, yang berarti bahwa hak-hak pemohon paspor harus terlindungi, dan tidak boleh ada kebijakan yang berpotensi merugikan masyarakat. Dengan demikian, penerapan M-Paspor harus tetap mengacu pada standar layanan yang adil serta memberikan kepastian hukum bagi pemohon

Methods

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Penelitian hukum empiris digunakan untuk melihat bagaimana hukum berfungsi dalam praktik, khususnya dalam implementasi aplikasi M-Paspor oleh Kantor Imigrasi. pendekatan ini memandang hukum sebagai suatu gejala sosial yang harus diamati melalui interaksi langsung dengan masyarakat.⁶

Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam pengalaman, kendala, serta persepsi dari para pemohon paspor, petugas imigrasi, dan pengelola sistem. menegaskan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian hukum empiris bertujuan untuk memahami realitas hukum yang terjadi di masyarakat, bukan hanya norma tertulis.⁷

⁶ Soejono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, 3rd ed. (Jakarta: Universitas Indonesia, 2006).

⁷ Mukti Fajar dan Achmad, Yulianto, Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010).

Main Heading of the Analysis or Discussion or Results

1. Transformasi Digital dalam Layanan Keimigrasian Melalui M-Paspor

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan teknologi informasi dalam berbagai aspek layanan publik diharapkan mampu mengurangi proses yang berbelit, mempercepat layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks keimigrasian, transformasi digital diwujudkan melalui peluncuran aplikasi

M-Paspor oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor secara daring, memilih waktu layanan, dan melakukan pembayaran tanpa perlu antri langsung di kantor imigrasi.⁸

Penerapan M-Paspor sejalan dengan prinsip-prinsip good governance, seperti efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan mengurangi ketergantungan terhadap prosedur manual, sistem ini mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan keimigrasian tanpa harus hadir secara fisik sejak awal. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjadikan layanan publik lebih modern dan berbasis teknologi. Selain itu, sistem digital memungkinkan pengelolaan data yang lebih sistematis dan meminimalkan kemungkinan penyalahgunaan wewenang oleh petugas.⁹

Namun, di balik keunggulan tersebut, M-Paspor masih menghadapi tantangan teknis dan administratif yang perlu segera ditangani. Salah satu contohnya adalah sistem pembayaran di muka yang diterapkan dalam aplikasi ini. Jika terjadi penolakan terhadap permohonan paspor karena alasan teknis atau administratif, masyarakat dapat dirugikan karena dana yang telah dibayarkan tidak dikembalikan secara otomatis. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan mengganggu rasa keadilan masyarakat terhadap layanan publik.¹⁰

Transformasi digital semestinya memberikan kemudahan, bukan menjadi beban tambahan bagi masyarakat. Jika sistem yang diterapkan belum mampu menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi pemohon, maka prinsip keadilan dalam pelayanan publik belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, pembaruan sistem harus disertai dengan mekanisme pertanggungjawaban dan perlindungan bagi masyarakat sebagai pengguna. Pemerintah juga harus terbuka terhadap masukan dari masyarakat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

⁸ Putri, N. K. S. A., & Dewi, N. L. Y. (2024). Tingkat Keberhasilan Implementasi Aplikasi M- Paspor Dalam Perspektif Transformasi Digital Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Jurnal Ekonomi Utama*, 3(3), 334-339

⁹ Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).

¹⁰ Husna, S. (2025). Efektivitas Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-paspor Pada Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

Di sisi lain, penting untuk memahami bahwa tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang sama terhadap teknologi digital. Di daerah seperti Provinsi Gorontalo, masih banyak pemohon paspor yang berasal dari kalangan orang tua dan kurang terbiasa menggunakan aplikasi berbasis internet. Mereka memerlukan pendampingan khusus agar tidak tertinggal dalam akses.

layanan. Dalam konteks inilah inklusivitas menjadi prinsip penting dalam merancang dan mengimplementasikan layanan digital seperti M-Paspor.¹¹

Transformasi digital dalam layanan keimigrasian harus bersifat adaptif, responsif, dan inklusif. Meskipun M-Paspor telah membawa kemajuan dalam hal efisiensi dan pengurangan birokrasi, keberhasilan sesungguhnya baru akan tercapai jika sistem ini dapat diakses dan digunakan secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa inovasi teknologi ini tidak hanya menguntungkan segelintir pihak yang melek digital, melainkan menjadi solusi menyeluruh untuk seluruh warga negara.

2. Tantangan Implementasi M-Paspor dalam Konteks Sosial dan Teknis

Salah satu tantangan paling menonjol dalam implementasi M-Paspor adalah kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut yang menjadi mayoritas pemohon paspor di beberapa daerah seperti Provinsi Gorontalo. Banyak dari mereka yang tidak memiliki perangkat teknologi yang memadai atau bahkan tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi daring. Hal ini menyebabkan mereka kesulitan dalam mengakses layanan yang sebenarnya dirancang untuk menyederhanakan proses. Ketika sistem yang seharusnya memberikan kemudahan justru menjadi hambatan, maka tujuan dari digitalisasi itu sendiri dipertanyakan efektivitasnya dalam menjangkau seluruh elemen masyarakat.¹²

Selain keterbatasan dalam hal akses dan pemahaman teknologi, M-Paspor juga menghadapi persoalan teknis yang cukup serius, terutama pada tahap awal implementasi. Beberapa pengguna melaporkan kendala saat melakukan pendaftaran, error pada aplikasi, maupun kegagalan dalam proses pembayaran elektronik.

¹¹ Nursyahbani, D., & Hakim, A. R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 262-266. Sefitri, P. E., Aisyi, R., Rahma, S. I., & Hanoselina, Y. (2025).

¹² Penerapan Sistem Antrian Online Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), 8071-8082.

¹² Mas'adi, D. R. A. (2025). Digitalisasi Administrasi Migrasi: Implementasi Teknologi dalam Pengelolaan Imigrasi dan Kependudukan. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(1), 24- 33.

¹⁴ Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.

Permasalahan teknis ini menyebabkan terhambatnya proses permohonan, yang tidak hanya mengganggu kenyamanan pemohon tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian secara finansial. Dalam beberapa kasus, ketidakjelasan prosedur pengembalian biaya atau kompensasi juga memperkuat persepsi masyarakat bahwa sistem ini belum siap secara operasional.

Masalah lainnya yang muncul adalah kurangnya sosialisasi dan pendampingan dari pihak imigrasi terhadap masyarakat yang akan menggunakan aplikasi ini. Banyak pemohon yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai cara menggunakan M-Paspor atau tahapan proses yang harus mereka ikuti. Minimnya layanan bantuan atau customer service yang responsif juga memperparah keadaan, karena saat masyarakat mengalami kendala, tidak ada tempat yang bisa mereka andalkan untuk mendapatkan solusi cepat. Kurangnya komunikasi ini memperlebar jarak antara penyedia layanan dan pengguna, serta menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem.¹³

Tantangan tidak hanya bersifat teknis dan sosial, tetapi juga menyangkut aspek regulasi dan kebijakan yang belum sepenuhnya mendukung kelancaran penggunaan M-Paspor. Misalnya, tidak adanya kejelasan mengenai kebijakan refund apabila permohonan ditolak atau aplikasi gagal digunakan. Hal ini mengakibatkan ketidakpastian hukum yang kontraproduktif terhadap prinsip perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Ketika sistem digital memaksa pembayaran di awal tanpa adanya jaminan pengembalian yang jelas, maka terjadi ketidakseimbangan antara kewajiban dan hak warga negara dalam mengakses layanan pemerintah.

Di sisi lain, perlu diakui bahwa upaya digitalisasi memang membutuhkan proses adaptasi yang tidak instan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan masyarakat, khususnya kelompok rentan secara digital, agar mampu beradaptasi dengan sistem baru ini. Tidak cukup hanya dengan meluncurkan aplikasi, melainkan harus dibarengi dengan pelatihan, penyuluhan, dan bahkan penyediaan fasilitas alternatif seperti help desk manual di kantor-kantor imigrasi. Tanpa pendekatan yang menyeluruh, penerapan M-Paspor hanya akan berhasil di atas kertas, namun gagal dalam pelaksanaannya di lapangan.

Ketimpangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan juga menjadi kendala besar yang menghambat kesuksesan implementasi M-Paspor. Banyak daerah yang masih belum memiliki jaringan internet stabil atau bahkan belum terjangkau sama sekali oleh infrastruktur digital dasar. Dalam situasi seperti ini, penerapan layanan daring penuh menjadi tidak realistis dan berpotensi mengecualikan kelompok masyarakat tertentu dari hak mereka atas layanan publik. Pemerintah harus menjamin bahwa transformasi digital tidak memperdalam ketimpangan, tetapi justru menjembatani kesenjangan yang ada.¹⁴

Selain itu, aspek keamanan data juga menjadi sorotan penting dalam implementasi sistem digital seperti M-Paspor. Aplikasi ini mengumpulkan data pribadi yang sangat sensitif, termasuk informasi identitas, domisili, dan dokumen perjalanan. Tanpa sistem perlindungan data yang kuat dan transparan, risiko penyalahgunaan atau kebocoran data sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, selain memperbaiki performa teknis dan kenyamanan pengguna, pemerintah harus memastikan bahwa aplikasi ini dibangun di atas infrastruktur keamanan siber yang andal dan memenuhi standar perlindungan data pribadi yang berlaku.

Seluruh tantangan yang telah disebutkan menunjukkan bahwa penerapan M-Paspor bukan hanya masalah teknologi, tetapi juga menyangkut kesiapan sistem sosial, hukum, dan infrastruktur. Digitalisasi layanan publik memang penting, namun harus dilakukan secara inklusif, akuntabel, dan berkeadilan. Pemerintah perlu menanggapi kendala-kendala ini secara serius dan sistematis agar M-Paspor benar-benar menjadi solusi layanan keimigrasian yang efisien dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat Indonesia, tanpa terkecuali.

3. Dimensi Kepastian Hukum dan Hak Pemohon dalam Sistem M- Paspor

Kepastian hukum merupakan prinsip fundamental dalam setiap bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara, termasuk dalam konteks layanan keimigrasian. Dalam sistem M-Paspor, kepastian hukum seharusnya menjamin bahwa setiap pemohon diperlakukan secara adil, mendapatkan perlakuan yang setara, dan tidak dirugikan oleh sistem yang digunakan pemerintah. Namun dalam praktiknya, masih terdapat celah dalam sistem M- Paspor yang menimbulkan ketidakpastian bagi pemohon, terutama ketika permohonan mereka ditolak karena kesalahan teknis, administratif, atau sebab lainnya yang tidak dijelaskan secara rinci. Situasi ini menjadi masalah serius karena dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap keandalan layanan publik berbasis digital.¹⁵

Salah satu isu utama dalam kepastian hukum terkait M-Paspor adalah sistem pembayaran di muka. Ketika pemohon harus membayar terlebih dahulu sebelum mendapatkan kepastian bahwa dokumen mereka layak untuk diproses, maka muncul potensi kerugian sepihak. Jika kemudian permohonan mereka ditolak, misalnya karena perbedaan data atau dokumen tidak lengkap, maka biaya yang telah dibayarkan tidak serta merta dikembalikan atau proses refund tidak dilakukan secara transparan dan efisien. Dalam kerangka hukum administrasi negara, hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai perlindungan hukum bagi warga negara yang dirugikan dalam hubungan hukum publik yang timpang antara individu dan negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik berkewajiban memberikan kepastian

¹⁵ Dari, K. W., & Gea, N. L. (2024). E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Jurnal Dunia Pendidikan, 4(3), 1807-1817.

hukum, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanannya. Maka dari itu, sistem layanan seperti M-Paspor seharusnya memberikan jaminan kepada pemohon bahwa hak mereka akan dilindungi dalam setiap tahap proses. Apabila sistem digital menyebabkan kerugian atau ketidaknyamanan akibat kesalahan di luar kendali pemohon, maka sudah sewajarnya negara memberikan perlindungan yang memadai, baik dalam bentuk pengembalian dana, penjadwalan ulang, maupun bantuan administratif.

Dalam konteks ini, transparansi prosedur juga menjadi bagian penting dari kepastian hukum. Banyak pemohon tidak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai alasan penolakan permohonan paspor mereka. Beberapa bahkan tidak tahu apakah mereka dapat mengajukan permohonan ulang tanpa biaya tambahan, atau kapan mereka bisa kembali mengakses layanan. Ketiadaan informasi yang lengkap, tertulis, dan dapat diakses secara terbuka memperkuat kesan bahwa sistem ini belum sepenuhnya akuntabel. Pemerintah harus menjamin bahwa seluruh prosedur memiliki kejelasan, dapat dipahami masyarakat awam, dan menyediakan mekanisme klarifikasi atau banding jika terjadi sengketa administratif.¹⁶

Asas kepastian hukum juga erat kaitannya dengan perlindungan hak asasi manusia, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak melakukan perjalanan keluar dan masuk wilayah Indonesia. Ketika proses permohonan paspor menjadi terhambat tanpa alasan yang jelas atau sistem digital tidak memberikan kesempatan yang adil bagi pemohon untuk memperbaiki kesalahan, maka hak konstitusional tersebut menjadi tercederai. Implementasi M- Paspor harus mempertimbangkan bahwa pelayanan administratif bukan hanya proses teknis, tetapi juga merupakan perwujudan dari hak sipil masyarakat yang dijamin oleh negara.

Ketiadaan jaminan prosedural dalam sistem M-Paspor juga menyulitkan masyarakat dalam membela hak-haknya ketika terjadi ketidakadilan. Misalnya, tidak adanya kanal pengaduan atau forum keberatan yang aktif membuat pemohon tidak memiliki opsi untuk menyuarakan keluhan mereka secara formal. Hal ini menunjukkan lemahnya mekanisme checks and balances dalam sistem pelayanan keimigrasian berbasis digital. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya kanal pengawasan independen, atau

¹⁶ Napitu, R., Purba, J. W. P., Silalahi, J. A. S., & Saragih, Y. M. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemohon Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 236-247

¹⁷ FITRI, F., Nazaki, N., & Yudhanto, S. A. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji). Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023).

¹⁸ Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.

¹⁹ Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).

paling tidak prosedur administratif yang jelas dan terbuka, untuk mengawal pelaksanaan layanan publik digital yang berbasis hak.¹⁷

Penguatan kepastian hukum dalam implementasi M-Paspor juga memerlukan keterlibatan aktif dari instansi pengawas dan lembaga legislatif. Pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik digital harus dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kelemahan sistem serta memastikan bahwa layanan tersebut tidak merugikan masyarakat. Dalam jangka panjang, regulasi yang lebih komprehensif perlu disusun untuk menjawab tantangan-tantangan baru yang muncul akibat digitalisasi layanan, termasuk perlindungan data, pengembalian dana, serta hak untuk mendapatkan pelayanan ulang tanpa diskriminasi.¹⁸

Dengan demikian, memastikan kepastian hukum dalam M-Paspor bukan hanya soal memperbaiki sistem aplikasi atau mempercepat layanan, tetapi juga menyangkut keberpihakan negara terhadap perlindungan hak-hak warga negara. Jika digitalisasi pelayanan justru menimbulkan ketidakpastian dan kerugian, maka tujuan awal dari inovasi tersebut menjadi tidak relevan. Oleh karena itu, implementasi sistem digital seperti M-Paspor harus selalu berada dalam koridor hukum yang menjamin hak, menyediakan mekanisme koreksi, dan memberikan rasa keadilan bagi setiap pemohon yang berinteraksi dengan sistem tersebut.

4. Strategi Rekomendatif untuk Optimalisasi Implementasi M-Paspor

Dalam menghadapi berbagai tantangan yang telah diuraikan sebelumnya, diperlukan strategi yang komprehensif dan adaptif untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi M-Paspor. Strategi ini tidak cukup hanya fokus pada penguatan aspek teknologinya semata, tetapi juga harus melibatkan dimensi sosial, hukum, kelembagaan, serta edukasi masyarakat. Pemerintah perlu memandang sistem M-Paspor sebagai bagian dari ekosistem pelayanan publik yang lebih luas, di mana semua komponen harus bekerja secara terintegrasi demi mencapai tujuan utama, yaitu pelayanan yang cepat, efisien, adil, dan berbasis kepastian hukum. Maka dari itu, pendekatan multidimensi menjadi kunci keberhasilan perbaikan sistem ini.¹⁹

Langkah awal yang dapat dilakukan adalah meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama kelompok rentan secara teknologi seperti lansia atau masyarakat di wilayah pedesaan. Pemerintah, melalui Direktorat Jenderal Imigrasi dan instansi terkait, dapat mengadakan program edukasi publik secara berkala dalam bentuk pelatihan, workshop, atau penyuluhan di tingkat kecamatan dan desa. Edukasi ini penting untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap informasi dan kemampuan teknis untuk menggunakan aplikasi M-Paspor.

Pendampingan digital yang bersifat langsung dan berkelanjutan juga dapat membantu mencegah kesalahan teknis yang disebabkan oleh ketidaktahuan pengguna.

Strategi berikutnya adalah dengan membenahi sistem refund atau pengembalian dana yang transparan dan mudah diakses. Sistem pembayaran di awal memang dapat meningkatkan efisiensi internal lembaga, tetapi harus diimbangi dengan perlindungan hak konsumen apabila terjadi penolakan permohonan. Prosedur pengembalian dana perlu dirancang secara otomatis, tanpa harus melewati birokrasi yang berbelit. Bahkan, pemerintah dapat membuat skema jaminan biaya ulang atau layanan ulang gratis sebagai bentuk tanggung jawab administratif terhadap pemohon yang tidak berhasil dalam proses pertama akibat alasan teknis yang bukan kesalahan pribadi.²⁰

Transparansi juga harus ditingkatkan dengan menghadirkan kanal informasi resmi yang mudah dipahami dan bisa diakses oleh semua kalangan. Direktorat Jenderal Imigrasi dapat mengembangkan pusat informasi publik berbasis digital dan fisik, seperti hotline, chatbot pelayanan, hingga petugas layanan khusus di kantor-kantor imigrasi yang melayani pertanyaan terkait M-Paspor. Kanal ini harus bersifat interaktif dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Kejelasan prosedur, alasan penolakan, hak dan kewajiban pemohon, serta langkah-langkah koreksi harus dikomunikasikan secara gamblang dan tidak menimbulkan ambiguitas.

Tidak kalah penting adalah reformasi internal lembaga yang menangani pelayanan keimigrasian. Peningkatan kapasitas petugas, penguatan sistem manajemen mutu layanan, serta penerapan evaluasi kinerja berbasis kepuasan publik perlu menjadi bagian dari reformasi sistemik yang mendampingi digitalisasi. Pemerintah harus memastikan bahwa setiap petugas imigrasi memahami prinsip pelayanan publik yang modern dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelatihan etika pelayanan, kemampuan teknis aplikasi, serta pendekatan humanis dalam menghadapi pemohon adalah aspek penting yang tidak boleh diabaikan dalam proses ini.²¹

Dalam hal kebijakan, harmonisasi regulasi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa semua aturan pelaksanaan layanan M-Paspor sesuai dengan prinsip hukum yang berlaku. Peraturan Menteri Hukum dan HAM, petunjuk teknis, dan SOP internal harus diselaraskan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Harmonisasi ini penting agar tidak terjadi pertentangan antara prosedur operasional dengan jaminan hukum yang sudah dijanjikan undang-undang. Setiap kebijakan teknis yang menyangkut masyarakat harus diuji secara normatif dan empiris untuk mencegah pelanggaran hak pemohon.

Strategi berikutnya adalah membangun infrastruktur teknologi informasi yang andal, aman, dan inklusif. Sistem M-Paspor perlu dikembangkan lebih lanjut agar tahan

²⁰ Pahlevi, R., & Silitonga, M. S. (2025). Strategi Optimalisasi Penerapan E-Government dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1-26.

²¹ Taufiq, S. M. (2023). Pengembangan User Interface Aplikasi M-Paspor Berbasis Mobile Dengan Metode Five Planes (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif

terhadap gangguan teknis, aman dari kebocoran data, serta memiliki kapasitas yang cukup untuk menampung lonjakan trafik pengguna. Perlindungan data pribadi harus menjadi prioritas utama, mengingat data yang dikumpulkan bersifat sangat sensitif. Pemerintah dapat bekerja sama dengan lembaga siber dan perusahaan teknologi nasional untuk menciptakan ekosistem digital keimigrasian yang aman, stabil, dan dapat dipercaya.

Akhirnya, keberhasilan implementasi strategi-strategi tersebut sangat tergantung pada komitmen politik dan dukungan anggaran yang memadai. Pemerintah pusat harus menjadikan transformasi layanan publik sebagai prioritas pembangunan nasional, bukan hanya proyek jangka pendek. Keterlibatan masyarakat sipil, akademisi, dan media juga dibutuhkan untuk mengawasi, mengevaluasi, dan memberikan masukan konstruktif terhadap jalannya reformasi layanan keimigrasian melalui M-Paspor. Dengan strategi yang tepat, konsistensi pelaksanaan, dan keberpihakan pada hak warga negara, sistem M-Paspor dapat menjadi model pelayanan publik digital yang berhasil dan memberi dampak nyata bagi keadilan serta kemudahan akses layanan di Indonesia.

Conclusion

Implementasi aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari transformasi digital layanan keimigrasian menunjukkan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat. Namun, realisasi di lapangan masih menghadapi berbagai kendala teknis, sosial, dan hukum yang menghambat tercapainya tujuan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berkeadilan. Sistem pembayaran di muka, keterbatasan literasi digital, minimnya mekanisme

Pengaduan, dan tidak adanya kejelasan dalam perlindungan hak pemohon menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya berpihak pada masyarakat. Oleh karena itu, untuk menjamin efisiensi dan kepastian hukum dalam pelayanan keimigrasian berbasis digital, M-Paspor perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan dengan pendekatan multidimensi yang melibatkan aspek teknologi, regulasi, kelembagaan, serta partisipasi masyarakat.

Pemerintah, melalui Direktorat Jenderal Imigrasi, disarankan untuk memperkuat implementasi M-Paspor dengan melakukan perbaikan sistem teknis, menyediakan kanal layanan bantuan yang responsif, membangun mekanisme refund yang adil dan transparan, serta meningkatkan literasi digital masyarakat melalui edukasi dan pendampingan. Selain itu, regulasi yang mendasari layanan ini harus diselaraskan dengan prinsip-prinsip perlindungan hak publik dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dan Keimigrasian. Dengan strategi yang komprehensif dan berbasis keadilan sosial, diharapkan M-Paspor tidak hanya menjadi alat efisiensi administratif, tetapi juga instrumen nyata untuk mewujudkan pelayanan publik yang menjamin hak, kepastian hukum, dan inklusivitas bagi seluruh warga negara

References

- “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945” (1945).
A Dwiyanto and U G M Press, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (UGM PRESS, 2021)
- Dari, K. W., & Gea, N. L. (2024). E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(3), 1807-1817.
- Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi Layanan M- Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi Layanan M- Paspor Sebagai Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- FITRI, F., Nazaki, N., & Yudhanto, S. A. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M- Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M- Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.
- Husna, S. (2025). Efektivitas Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-paspor Pada Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- M.S.M.H.A.S.S.S.H.M.H. Dr. Ir. H. Juniarto Ridwan, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Nuansa Cendekia, 2020).
- Mas’adi, D. R. A. (2025). Digitalisasi Administrasi Migrasi: Implementasi Teknologi dalam Pengelolaan Imigrasi dan Kependudukan. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(1), 24-33.
- Mukti Fajar dan Achmad, Yulianto, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010).
- Napitu, R., Purba, J. W. P., Silalahi, J. A. S., & Saragih, Y. M. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemohon Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 236-247.

- Nursyahbani, D., & Hakim, A. R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 262-266.
- Pahlevi, R., & Silitonga, M. S. (2025). Strategi Optimalisasi Penerapan E- Government dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1- 26.
- Putri, N. K. S. A., & Dewi, N. L. Y. (2024). Tingkat Keberhasilan Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Perspektif Transformasi Digital Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Jurnal Ekonomi Utama*, 3(3), 334-339.
- Sefitri, P. E., Aisyi, R., Rahma, S. I., & Hanoselina, Y. (2025). Penerapan Sistem Antrian Online Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), 8071-8082.
- Soejono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, 3rd ed. (Jakarta: Universitas Indonesia, 2006).
- T Tambunan, Transformasi Ekonomi Indonesia: Teori & Penemuan Empiris (Salemba Empat, 2001)
- Taufiq, S. M. (2023). Pengembangan User Interface Aplikasi M-Paspor Berbasis Mobile Dengan Metode Five Planes (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Taufiq, S. M. (2023). Pengembangan User Interface Aplikasi M-Paspor Berbasis Mobile Dengan Metode Five Planes (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Usulan Program and Kreativitas Mahasiswa, "Universitas Indo Global Mandiri Palembang" 602, no. 2014210124 (2017): 2023.