SAJJANA: Tinjauan Administrasi Publik Beranda
jurnal:https://talenta.usu.ac.id/sajjana



Efektivitas Program *Mobile* Paspor Dalam Mendorong Akuntabilitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Kota Batam

Aghata Christie Br Lubis[1], Muhammad Imanuddin Kandias Saraan*[2]
[1]*Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*
[2]*Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*
*Corresponding Author: muhammadimanuddin@usu.ac.id

INFO PASAL

Article history:
Received: 03 June 2024
Revised: 04 June 2024
Accepted: 13 July 2024

Available online:
https://talenta.usu.ac.id/sajjana

E-ISSN: xxx
P-ISSN: xxx

How to cite:
Lubis, A. C. B., & Saraan, M. I. K. (2024). Efektivitas Program Mobile Paspor Dalam Mendorong Akuntabilitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Kota Batam. SAJJANA: Public Admini stration Review, 2(1), 26-30.

Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.
http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle

ABSTRAK

Penggunaan teknologi dalam layanan publik menawarkan kemampuan yang lebih baik dalam hal efisiensi dan efektivitas untuk membantu berbagai kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah Aplikasi Mobile Paspor. Aplikasi M-Paspor adalah salah satu bentuk implementasi pemerintahan elektronik di sektor imigrasi. Penyelenggaraan Aplikasi Mobile Paspor akan ditinjau secara efektif apakah dapat mewujudkan efektivitas dalam mendorong akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan. Data analisis secara kualitatif dengan menggunakan indikator efektivitas dari Edi Sutrisno (2007) yaitu meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman program belum efektif dalam mendorong akuntabilitas layanan. Transparansi dari Imigrasi Batam melalui sosialisasi online dan offline masih kurang memadai, sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami program tersebut. Indikator ketepatan sasaran efektif karena Imigrasi Batam berhasil mengelola antrian dan mengatur kuota harian paspor hingga 200 permohonan per hari. Namun, indikator ketepatan waktu belum efektif karena ketidaksesuaian jadwal antara aplikasi dan layanan langsung, menunjukkan kurangnya responsivitas imigrasi terhadap kepastian layanan. Indikator pencapaian tujuan efektif karena aplikasi M-Paspor dikembangkan, dipelihara, dan dijaga keamanannya dengan baik, memastikan kemudahan penggunaan dan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Indikator perubahan nyata juga efektif, dengan responsivitas Imigrasi Batam dalam mengatasi masalah antrian dan keterlambatan melalui fitur unggul dalam aplikasi, sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor imigrasi untuk mengurus paspor.
Kata kunci: Efektivitas, Program Mobile Paspor, Akuntabilitas Pelayanan.

ABSTRACT

The use of technology in public services offers better capabilities in terms of efficiency and effectiveness to help various community needs. One of them is the Mobile Passport Application. The M-Passport Application is one form of electronic government implementation in the immigration sector. The implementation of the Mobile Passport Application will be reviewed effectively whether it can realize effectiveness in encouraging service accountability at the Class I Special TPI Immigration Office in Batam City.

The method used in this study is a qualitative research method. Data collection used interview techniques, observation, documentation and literature. Qualitative data analysis using effectiveness indicators from Edi Sutrisno (2007) which include program understanding, right on target, on time, achievement of goals, and real change.

The research results show that understanding the program has not been effective in encouraging service accountability. Transparency from Batam Immigration through online and offline outreach is still inadequate, so the public does not fully understand the program. The target accuracy indicator is effective because Batam Immigration has succeeded in managing queues and setting a daily passport quota of up to 200 applications per day. However, timeliness indicators have not been effective due to schedule mismatches between applications and direct services, indicating a lack of immigration responsiveness to service certainty. The goal achievement indicator is effective because the M-Paspor application is well developed, maintained and kept secure, ensuring ease of use and achievement of the set goals. Indicators of real change are also effective, with the responsiveness of Batam Immigration in overcoming queue and delay problems through superior features in the application, so that applicants do not need to come to the immigration office to apply for a passport.
Keywords: *Effectiveness, Mobile Passport Program, Service Accountability*

1. Perkenalan

Era teknologi informasi dan kemajuan internet telah memodernisasi kehidupan masyarakat dengan koneksi internet melalui gadget, menunjukkan keinginan akan pelayanan administrasi yang lebih mudah, cepat, dan praktis. Teknologi meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan manusia dengan mempercepat penyebaran informasi, menyediakan cakupan luas, dan mendorong akuntabilitas pelayanan. Negara wajib memberikan pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Presiden Joko Widodo mengharapkan pelayanan publik yang efektif, efisien, ramah, responsif, dan sederhana. Pelayanan publik yang baik akan menciptakan persepsi positif, sementara yang buruk akan menimbulkan pandangan negatif.

Pemerintah terus meningkatkan pelayanan publik dengan menciptakan layanan berbasis digital (e-government) sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Instansi terkait memanfaatkan teknologi informasi untuk mendorong akuntabilitas dalam pelayanan. Evaluasi terhadap efektivitas program menjadi penting untuk menilai apakah tujuan telah tercapai dengan baik dan sumber daya digunakan secara efisien. Efektivitas menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja program pelayanan dan memastikan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas adalah persyaratan untuk menjaga pemerintahan yang baik, demokratis, dan bertanggung jawab (good governance). Lembaga pemerintahan yang akuntabel siap mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dipercayakan oleh masyarakat. Untuk mendorong akuntabilitas dan meningkatkan sistem pelayanan publik, pemerintah mengembangkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna menyempurnakan metode dan prosedur layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Direktorat Jenderal Imigrasi berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan memperbaiki sistem keimigrasian yang lebih responsif. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam telah mulai menerapkan program M-Paspor untuk memudahkan proses pengurusan paspor secara daring.

Sebelum adanya aplikasi M-Paspor, akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Batam melemah karena pengurusan paspor masih dilakukan secara manual. Proses ini melibatkan pengisian formulir, antrian panjang, waktu lama, dan munculnya calo-calo yang menawarkan jasa percepatan pengurusan paspor. Masalah-masalah ini menimbulkan keluhan negatif dari masyarakat karena dianggap berbelit-belit dan tidak efektif. Untuk meminimalisir masalah tersebut, pemerintah mengupayakan perbaikan pelayanan keimigrasian dengan menciptakan layanan berbasis digital, yaitu APAPO (Aplikasi Pendaftaran Paspor Online). Aplikasi ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan surat edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166, yang mengatur implementasi aplikasi APAPO di seluruh Indonesia untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Aplikasi ini diluncurkan pada Agustus 2017 dan mulai diterapkan pada November 2017.

Aplikasi APAPO memungkinkan pemohon mengurus paspor secara daring, mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan. Namun, dalam penerapannya, APAPO masih menghadapi beberapa kendala sehingga masih kurang untuk mendorong akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Kota Batam, seperti kesulitan verifikasi email, masalah Nomor Induk Kependudukan yang tidak sesuai dengan data Dukcapil,

jadwal perbaruan kuota yang tidak konsisten, dan masih perlunya fotokopi persyaratan. Selain itu, beberapa proses permohonan masih harus dilakukan secara manual, sehingga efektivitasnya belum maksimal. Untuk mengatasi masalah ini, sejak 27 Januari 2022, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM memperbarui aplikasi APAPO menjadi M-Paspor. Diharapkan aplikasi baru ini dapat menyederhanakan proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam, meningkatkan pelayanan yang sebelumnya berbelit-belit.

Aplikasi M-Paspor memiliki berbagai keunggulan yang dirasakan pengguna melalui fitur-fiturnya, seperti verifikasi data, penghapusan kebutuhan fotokopi berkas, pembayaran sebelum wawancara dan foto, pengubahan jadwal kedatangan, serta fleksibilitas mengambil kuota kapan saja. M-Paspor juga memberikan akses cepat dan sederhana bagi pemegang paspor untuk mendapatkan informasi secara elektronik melalui perangkat seperti ponsel atau kios di bandara, mengurangi kebutuhan membawa paspor fisik. Aplikasi ini bertujuan mengatur jadwal antrian dan mengurangi kesalahan input data, sehingga pemohon tidak perlu menunggu lama di kantor. Diharapkan, penggunaan M-Paspor dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam, mempercepat pelayanan publik dengan dukungan teknologi canggih. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 100 ribu pengguna di seluruh Indonesia, dengan 83.073 paspor diterbitkan di Kantor Imigrasi Kota Batam selama 2023.

Tabel 1.1 Jumlah Paspor Terbit Tahun 2023

No	Bulan	Penerbitan	Penolakan	Jumlah
1	Januari	7858	18	7876
2	Februari	7448	19	7467
3	Maret	7628	9	7637
4	April	4535	10	4545
5	Mei	7642	12	7654
6	Juni	6155	8	6163
7	Juli	7004	14	7018
8	Agustus	7177	81	7258
9	September	6508	22	6530
10	Oktober	7175	18	7193
11	November	7202	21	7223
12	Desember	6743	9	6752
	Jumlah	83.073	241	83.316

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa permintaan pembuatan paspor di Kota Batam sangat tinggi, menarik perhatian peneliti untuk memeriksa keefektifan layanan M-Paspor. Penggunaan M-Paspor di Kota Batam signifikan dalam konteks perjalanan internasional, menunjukkan peningkatan mobilitas masyarakat yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan paspor. M-Paspor menjadikan Batam pusat mobilitas internasional di Kepulauan Riau, mendukung pertumbuhan pariwisata dan memperkuat hubungan diplomatik. Status Batam sebagai kota perdagangan bebas dan kawasan industri berkontribusi pada tingginya permintaan paspor, terutama oleh pelaku bisnis dan profesional yang sering melakukan perjalanan internasional. Diharapkan layanan M-Paspor saat ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Meskipun fitur terbaru dalam aplikasi M-Paspor diharapkan dapat meningkatkan pelayanan di keimigrasian, realitas di lapangan mengungkapkan adanya beberapa kekurangan dan hambatan. Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Kota Batam, masalah utama adalah kuota pendaftaran yang sering habis dan penuh. Hasil wawancara pra penelitian dengan salah satu masyarakat menunjukkan ketidakpuasan karena kesulitan mendapatkan kuota permohonan yang tersedia. Ia berpendapat bahwa jika kuota yang sering habis dan full tersebut menimbulkan ketidakpastian dalam pelayanan dan menyebabkan rasa kekecewaan Masyarakat yang ingin membuat paspor.

Selain itu, proses pendaftaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menghadapi sejumlah keluhan, terutama terkait kesalahan pengisian data pribadi di aplikasi M-Paspor oleh pemohon. Beberapa pemohon tanpa sengaja mengajukan permohonan pembuatan paspor baru meskipun mereka telah memiliki paspor sebelumnya, menyebabkan penolakan otomatis oleh sistem atas duplikasi data dan

pembayaran yang telah dilakukan. Keluhan ini seringkali dibawa langsung ke Kantor Imigrasi Kota Batam. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi ini termasuk memberikan sosialisasi, namun terdapat penilaian bahwa sosialisasi ini belum merata di semua lapisan masyarakat. Sosialisasi cenderung lebih sering menjangkau anak-anak sekolah dibandingkan dengan masyarakat umum.

Terakhir berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masalah yang sering kali dihadapi adalah tuntutan dijam yang bukan peruntukkannya. Masalah ini juga menjadi salah satu masalah yang berlarut-larut karena banyaknya masyarakat yang tidak patuh pada jadwal pelayanan yang telah diberikan oleh aplikasi. Formula.

Gambar 1.1 Jadwal Permohonan



Sumber: Website Kantor Imigrasi Kota Batam

Disampaikan melalui wawancara Bersama Bapak Hendri Juniyana sebagai Pegawai di bidang Seksi Informasi dan Komunikasi, beliau menyampaikan:

> *"Banyak juga masyarakat yang meminta dilayani pada jadwal yang bukan ditentukan oleh Aplikasi. Misalnya, dalam aplikasi sudah keluar mengenai jadwal jam beserta tanggal untuk melakukan proses verifikasi berkas dan wawancara, tapi banyak masyarakat yang tidak menaati prosedur tersebut. Contohnya, pemohon yang mendapat jadwal pada pukul 13.00 siang, tetapi pemohon tersebut datang untuk diminta dilayani pada pukul 10.00 pagi. Nah, itu tidak bisa kami layani, karena takutnya pemohon yang mendapat jadwal di jam 08.00-12.00 siang itu belum selesai untuk dilayani semua, tapi kalau sebaliknya dia dapat jadwal jam 13.00 siang dan meminta dilayani dijam 16.00 itu bisa kami layani, karena pemohon sebelumnya pasti sudah selesai untuk kami layani, jadi kami bisa membantu para pemohon yang tersisa dan tercecer saja" (Wawancara Peneliti, 11 Januari 2024).*

Dari hasil wawancara diatas, dikarenakan tidak tertibnya masyarakat dalam mengikuti jadwal pelayanan yang telah diberikan maka, hal tersebut dapat menyebabkan terhambatnya proses pendaftaran bagi para pemohon yang sudah mendapat jadwal yang telah ditetapkan oleh Aplikasi M-Paspor itu sendiri. Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik telah diatur, termasuk kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan lainnya. Meskipun Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam telah menetapkan standar minimal pelayanan publik melalui program Mobile Paspor, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana program Mobile Paspor efektif dalam mendorong akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam.

2. Metode Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang sering dikenal sebagai metode penelitian naturalistik karena fokus penelitiannya terletak pada kondisi alamiah (natural setting), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi,

wawancara, dokumentasi). Pemakaian istilah metode kualitatif muncul karena data yang dikumpulkan dan analisisnya bersifat lebih kualitatif.

Data ini didapatkan melalui sumber data primer dan sekunder Sugiyono (2016). Dimana data primer diperoleh dari survei, observasi dan wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, dokumen resmi, basis data public, dan melalui media internet.

3. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Program Mobile Paspor Dalam Mendorong Akuntabilitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam.

Efektivitas adalah kunci mencapai tujuan dengan menjalankan pekerjaan sesuai rencana dan metode yang disepakati. Ini menjadi indikator keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh Widodo (2001), merupakan tanggung jawab dalam menanggung hasil baik atau buruk dari pelaksanaan misi organisasi. Efektivitas memainkan peran penting dalam mendorong akuntabilitas pelayanan di kantor imigrasi. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kantor imigrasi. Efektivitas juga dapat mengurangi keluhan dan masalah yang dialami oleh masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan. Transparansi dalam proses kerja dan penggunaan sumber daya juga meningkat dengan efektivitas, memperkuat akuntabilitas kantor imigrasi terhadap masyarakat dan pihak-pihak terkait. Selain itu, efektivitas memberikan alat untuk mengevaluasi kinerja kantor imigrasi secara teratur dan mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan.

Untuk menjawab fenomena yang terletak pada latar belakang penelitian, penyajian data dan analisis data maka peneliti maka peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut Edi Sutrisno (2007), yaitu sebagai berikut:

1.1 Pemahaman Program

Indikator ini bertujuan menilai pemahaman masyarakat terhadap program. Program yang terstruktur mempermudah pelaksanaannya. Keefektifan program dinilai dengan mempertimbangkan kelompok sasaran (Sutrisno, 2007). Ditemukan bahwa sebagian masyarakat pemohon paspor di Kota Batam belum memahami prosedur yang ditetapkan, sehingga banyak yang keliru dalam mengunggah dokumen dan memilih jenis permohonan di aplikasi Mobile Paspor.

Bentuk transparansi Pihak Imigrasi Kota Batam dalam mengatasi masalah dilakukan melalui sosialisasi online dan offline. Pendekatan komunikasi langsung dan berkelanjutan penting untuk menyampaikan informasi teknis kepada masyarakat. Namun, tanggung jawab mereka dalam sosialisasi offline kurang memadai karena kurang rutin memberikan sosialisasi langsung ke masyarakat di Kota Batam. Akibatnya, pemohon paspor di Kota Batam kurang memahami program M-Paspor. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Batam bertanggung jawab atas penyebaran informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan M-Paspor, namun sebagian pemohon masih kesulitan menggunakan aplikasi ini karena kurangnya pemahaman. Imigrasi Batam lebih fokus pada sosialisasi online dibandingkan offline. Sosialisasi offline hanya dilakukan di Kantor Imigrasi dan beberapa sekolah, dengan sosialisasi terakhir pada tahun 2023 di SMA Pelita Utama Batam. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Rizky sebagai Pegawai bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian, beliau mengatakan :

> *"Sosialisasi dilakukan biasanya dari media sosial dan secara langsung disini. Biasanya di customer service juga ada sosialisasi yang dikasih, kalau mereka minta langsung diajarin. Karena disini masih ada 10 sampai 20 pemohon yang datang langsung untuk meminta diajarin cara menggunakan aplikasi M-Paspor ini. Jadi nanti layanan CS, kami sendiri yang mengajari sampai mereka paham. Jadi mau seberapa banyak pun pemohon yang datang untuk minta diajarin, itu kami disini siap memberi pemahaman sama mereka. Sosialisasi secara online maupun offline ini dapat membantu kami supaya memastikan bahwa masyarakat memahami dengan baik tentang prosedur penggunaan aplikasi M-Paspor dan hak-hak mereka sebagai pemohon. Hal ini juga membantu dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, karena masyarakat akan lebih mudah memantau dan menilai kinerja kami". (Wawancara Bapak Rizky, 4 April 2024)*

Berdasarkan wawancara diatas Bapak Rizky, Pegawai Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian, menyatakan bahwa pihak imigrasi Kota Batam menunjukkan tanggung jawab dalam memastikan efektivitas program dengan responsif terhadap kesalahan pemohon dalam mengupload dokumen atau memilih jenis permohonan. Mereka memberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dan arahan yang jelas, mencerminkan tanggung jawab dan keterbukaan dalam proses yang harus diikuti pemohon. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator ini menunjukkan tanggung jawab Imigrasi Kota Batam untuk memberikan sosialisasi yang memadai kepada masyarakat. Namun, sosialisasi offline yang dilakukan kurang memadai, karena Imigrasi Batam tidak rutin memberikan sosialisasi langsung. Akibatnya, frekuensi sosialisasi yang rendah menyebabkan masyarakat pemohon paspor di Kota Batam kurang memahami program M-Paspor, sehingga indikator ini belum efektif dalam mendorong akuntabilitas pelayanan.

1.2 Tepat Sasaran

Menurut Edi Sutrisno (2007), indikator tepat sasaran dalam efektivitas pelaksanaan program M-Paspor digunakan untuk menilai pencapaian tujuan program. Indikator ini penting dalam mendorong akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Batam, karena memungkinkan pemantauan tujuan secara terukur dan pertanggungjawaban kinerja.

Permasalahan yang sering dikeluhkan pemohon di Kota Batam adalah kuota layanan pembuatan paspor yang selalu habis. Kantor Imigrasi Kota Batam bertanggung jawab memastikan kuota cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan melakukan evaluasi rutin dan penyesuaian kuota sesuai permintaan. Imigrasi Batam menunjukkan tanggung jawabnya dengan menyesuaikan kuota menjadi 200 per hari berdasarkan analisis yang tepat, sehingga layanan tersedia dan mengurangi kemungkinan kuota penuh yang tidak terduga. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian sebagai berikut:

> *"Sejauh ini sasaran program ini kan untuk meningkatkan efektif dalam pelayanan. Salah satu sasaran yang kami prioritaskan juga itu dibagian kuota permohonan. Karena dihal ini sering kali jadi menjadi perbincangan publik. Kalau ada pemohon yang komplin tentang kuota permohonan kami selalu ngejelasin kapan saja kuota dibuka dan kalau tetap masih ada yang ngeluh kesini karena ga dapat kuota terus menerus, itu biasanya kami jelasin langsung ke mereka bahwa kuota yang dikeluarkan itu sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan bukan kami sendiri yang buat sedikit jumlahnya. Dan memang kegunaan aplikasi M-Paspor ini kan untuk meminimalisir antrian yang panjang kan jadi dengan menetapkan kuota permohonan sebanyak 200 per-hari itu sudah cukup, karena tiap harinya juga kuota yang berhasil masuk itu sekitar 170an-sampai 190an. Jadi dengan menetapkan kuota sebanyak 200 perhari itu untuk mencegah penumpukan berkas dan tidak memberatkan pegawai yang ada disini". (Wawancara bapak Jimmy Limou, 4 April 2024)*

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa Berdasarkan wawancara dengan Bapak Jimmy Limou, program M-Paspor bertujuan meningkatkan efektivitas layanan dengan menetapkan sasaran yang jelas, terutama dalam pengaturan kuota permohonan. Imigrasi Batam memprioritaskan pengaturan kuota ini untuk mengatasi keluhan terkait kuota terbatas, menjelaskan jadwal pembukaan kuota, dan memastikan jumlah kuota sesuai peraturan. Informasi tersebut tersedia di media sosial Imigrasi Batam untuk menjaga transparansi dan mengurangi ketidakpastian pemohon. Imigrasi Batam menetapkan kuota optimal 200 permohonan per hari untuk mencegah penumpukan berkas dan mengelola beban kerja pegawai dengan baik, mencerminkan efisiensi sumber daya. Mereka juga responsif terhadap keluhan pemohon dengan menjelaskan alasan penentuan kuota dan mengelola harapan dengan jelas. Peneliti juga meminta pandangan Masyarakat terhadap kuota tersebut, Masyarakat mengatakan :

> *"Udah dari bulan 9 saya mau buat paspor, tapi baru sekarang saya baru dapat kebagian kuotanya, karena kemarin bulan 9 itu full semua jadi saya malas buat ngelanjutin daftarnya, jadi saya kepikiran setelah ganti tahun saja baru buat paspor. Ya, alhamdullilah ya sudah dapat walaupun kemarin juga bulan 12 saya cek masih aja full. Sebenarnya pakai aplikasi ini juga enak, jadi kita tahu pasti kapan dilayani ga kayak dulu kan harus berlombalomba datang kesini, antri panjang, belum lagi kalau ga dilayani padahal rumah kita jauh, pokoknya ada plus minusnya juga lah pakai aplikasi ini" (Wawancara Ibu Sumarni, 4 April 2024)*

Dengan demikian berdasarkan wawancara dengan masyarakat diatas dapat diketahui bahwa Program m-Paspor telah terbukti efektif dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Batam dengan pengelolaan kuota yang baik dan responsif terhadap kebutuhan mendesak masyarakat. Namun, untuk memastikan efektivitas yang berkelanjutan, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kinerja aplikasi ini serta mendapatkan umpan balik dari pengguna. Dengan demikian, setiap masalah teknis atau operasional dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki. Untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan dan peningkatan pemahaman serta aksesibilitas aplikasi ini bagi seluruh lapisan masyarakat. Efektivitas pelaksanaan program aplikasi M-Paspor menunjukkan keberhasilan dalam mendorong akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Batam melalui pengaturan antrian dan mencegah penumpukan berkas dengan menyesuaikan kuota hingga 200 per hari berdasarkan evaluasi rutin terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka juga memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu melalui media sosial untuk menjaga transparansi proses pengajuan paspor, mengurangi ketidakpastian, meminimalkan kerumunan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

1.3 Tepat Waktu

Menurut Edi Sutrisno (2007), indikator ketepatan waktu digunakan untuk menilai apakah pelaksanaan program M-Paspor sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yang akan meningkatkan efektivitas program tersebut. Pendapat ini didukung oleh T Hani Handoko (2015), yang menjelaskan bahwa indikator ketepatan waktu mencakup kemampuan untuk menjalankan tugas atau kewajiban sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, baik dari segi individu maupun sistem. Ketepatan waktu ini sangat penting dalam memberikan pelayanan yang akuntabel di kantor imigrasi.

Diindikator ini permasalahan yang muncul adalah ketidaksesuaian jadwal antara informasi yang tertera di aplikasi M-Paspor dengan jadwal sesungguhnya dalam proses pelayanan. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas program karena menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan pemohon paspor, yang harus mengambil nomor antrian lagi dan menunggu lebih lama dari yang diharapkan. Pihak Imigrasi Batam terlihat kurang bertanggung jawab dan tidak cukup responsif dalam memenuhi kebutuhan pemohon, sementara prosedur pelayanan yang tidak konsisten dengan informasi aplikasi menunjukkan kurangnya kontrol dan koordinasi yang baik, tidak mencerminkan pelayanan berkualitas sesuai harapan masyarakat. Tujuan utama program M-Paspor adalah menyederhanakan dan mempercepat proses pendaftaran serta pengurusan paspor dengan harapan aplikasi ini dapat meningkatkan transparansi, efektivitas, dan mengurangi antrian di Kantor Imigrasi. Hal tersebut ditegaskan langsung oleh Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian sebagai berikut :

> *"Mengenai jadwal pelaksanaan pembuatan paspor dari aplikasi M-Paspor sejauh ini kami telah berupaya keras untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan karena kan itukan berasal dari sistem jadi gada lagi jadwal yang bisa mendahulukan pemohon satu dengan pemohon lainnya. Proses penerbitan paspornya pun otomatis keluar di aplikasi, ya paling lama seminggu la. Jadi Aplikasi ini sangat membantu kami sekali lah karena dengan menggunakan itu disini kami memiliki rencana yang terstruktur dengan baik untuk memastikan bahwa setiap tahap proses pendaftaran dan penerbitan paspor berjalan tepat waktu". (Wawancara Bapak Jimmy Limou, 4 April 2024)*

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa, meskipun ada komitmen yang kuat dari Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian untuk memastikan proses berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh sistem, proses pelayanan tidak selalu sesuai dengan jadwal aplikasi. Meskipun mereka berusaha meminimalkan keterlambatan dan melayani pemohon yang datang terlambat dengan alasan yang logis dan mendesak, aplikasi M-Paspor seharusnya meningkatkan responsivitas pelayanan dengan memastikan proses pendaftaran dan penerbitan paspor tepat waktu. Namun, dalam praktiknya, pemohon seringkali harus mengambil nomor antrian lagi di kantor imigrasi, menyebabkan ketidakpuasan. Pegawai tetap menjalankan tanggung jawab mereka dalam melayani pemohon yang datang terlambat sesuai nomor antrian untuk memastikan pelayanan yang adil. Untuk meningkatkan efektivitas dalam mendorong akuntabilitas pelayanan, sistem aplikasi M-Paspor seharusnya memiliki kontrol jadwal pelaksanaan yang lebih baik. Namun, ketidaksesuaian jadwal pelayanan di aplikasi yang mengharuskan pemohon mengambil nomor antrian lagi menunjukkan kurangnya kontrol yang diberikan oleh pihak imigrasi Batam. Meskipun upaya dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan, permasalahan ini menunjukkan bahwa efektivitas program belum sepenuhnya tercapai. Pernyataan diatas juga didukung oleh salah satu masyarakat pemohon paspor yang menjadi pengguna aplikasi tersebut, sebagai berikut :

> *"Sebenarnya proses pengeluaran paspornya cepat dan ga makan waktu yang banyak, tapi yang masih saya pertanyakan kenapa saat kita sudah dapat jadwal diaplikasi terus pas disini harus ambil nomor antrian lagi, saya kira dimana kita dapat jadwal diaplikasi, disitu juga kita layani. Jadi percuma kalau saya datang cepat sesuai jadwal yang sudah dibuat, tapi harus masih antri lagi". (Wawancara Ibu Novita, 17 April 2024)*

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun proses penerbitan paspor dapat dilakukan dengan cepat, sistem antrian yang tidak efektif mengurangi manfaat dari jadwal terstruktur yang ditawarkan oleh aplikasi. Hal ini berdampak negatif pada persepsi akuntabilitas karena pemohon merasa layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Meskipun pihak imigrasi telah berupaya meningkatkan akuntabilitas melalui teknologi, pelaksanaan yang kurang optimal di lapangan menunjukkan bahwa tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang akuntabel dan tepat waktu belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk meningkatkan efektivitas program M-Paspor, pihak imigrasi perlu memastikan bahwa proses di lapangan konsisten dengan yang dijanjikan di aplikasi, sehingga dapat memenuhi harapan pemohon dan meningkatkan persepsi akuntabilitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, pelaksanaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam belum efektif dalam mendorong akuntabilitas pelayanan, terutama dari segi ketepatan waktu. Tanggung jawab pihak imigrasi Kota Batam tidak mencerminkan kesesuaian antara janji yang dibuat melalui aplikasi dengan kenyataan lapangan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kecepatan dan keteraturan layanan dengan jadwal yang terstruktur, pemohon masih harus mengambil nomor antrian lagi saat tiba di kantor imigrasi. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa pihak imigrasi belum sepenuhnya memenuhi tanggung jawab mereka untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan di aplikasi. Sistem antrian yang tidak efektif ini mengurangi efektivitas jadwal terstruktur dari aplikasi, dan pemohon yang datang sesuai jadwal merasa kecewa karena harus melalui antrian tambahan yang tidak diharapkan. Hal ini menunjukkan kelemahan tanggung jawab pihak imigrasi Batam terhadap program M-Paspor, dimana janji layanan yang cepat dan terstruktur belum sepenuhnya terwujud di lapangan.

1.4 Tercapainya Tujuan

Menurut Edi Sutrisno (2007), kesesuaian antara tujuan yang direncanakan dan yang dilaksanakan adalah kunci keberhasilan suatu program. Dalam konteks mendorong akuntabilitas pelayanan di kantor imigrasi, penting untuk menetapkan tujuan secara jelas. Dengan menetapkan tujuan yang spesifik dan terukur, kantor imigrasi dapat mengevaluasi kesesuaian layanan yang disediakan dengan standar yang ditetapkan, yang membantu memastikan akuntabilitas pelayanan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut juga memberikan motivasi tinggi bagi petugas di kantor imigrasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Efektivitas program M-Paspor dalam mendorong akuntabilitas pelayanan dapat dilihat dari tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pihak imigrasi dalam beberapa aspek kunci.

Pihak imigrasi menunjukkan tanggung jawab dengan responsivitas tinggi terhadap kebutuhan masyarakat melalui layanan pengaduan online dan offline, sosialisasi, dan kotak pengaduan suara. Tanggung jawab ini tercermin dalam pembuatan SOP yang jelas untuk setiap tahapan proses pengajuan dan penerbitan paspor melalui M-Paspor, mengatur penggunaan aplikasi, penjadwalan pemohon, verifikasi dokumen, dan prosedur lainnya untuk memastikan konsistensi dan keadilan dalam layanan. Imigrasi juga bertanggung jawab dalam mengawasi setiap tahapan proses pelayanan paspor melalui M-Paspor, termasuk memonitor antrian, kuota permohonan, memastikan staf yang cukup, dan menangani masalah pemohon dengan cepat. Tanggung jawab ini mencakup memastikan kegiatan terkait M-Paspor sesuai dengan hukum dan kebijakan pemerintah terkait pengelolaan data pribadi dan administrasi keimigrasian. Imigrasi Batam juga melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi M-Paspor untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi Batam. Sebagaimana seperti hasil wawancara langsung dengan Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian dikatakan :

> *"Sampai saat ini kami terus berusaha untuk memastikan supaya program ini sejalan dengan tujuan yang sudah ditetapin. Sebagian besarpun tujuan yang ditetapkan sudah berhasil dicapai, cuman memang masih perlu kami evaluasi supaya hasilnya pun tetap optimal. Apalagi tujuan program ini kan agar proses pembuatan paspor lebih cepat dan sederhana jadi penerbitan paspor yang dikeluarkan dari aplikasi ini pun sudah dirancang gada yang lebih cepat atau lebih lambat prosesnya. Jadi kalau ditanya apakah program ini mendorong akuntabilitas disini, ya menurut saya sangat ya,*

karena adanya M-Paspor ini membantu kami supaya lebih terbuka dan bertanggung jawab kepada para pemohon sesuai dengan standar operasional yang sudah dibuat". (Wawancara Bapak Jimmy Limou, 4 April 2024)

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian menunjukkan bahwa pihak imigrasi mencatat bahwa sebagian besar tujuan yang telah ditetapkan untuk program M-Paspor berhasil tercapai. Meskipun terjadi peningkatan signifikan dalam proses antrian dan pelayanan, masih terdapat beberapa area yang perlu dioptimalkan. Hal ini menunjukkan tanggung jawab pihak imigrasi dalam memastikan bahwa program ini tidak hanya sesuai rencana tetapi juga memberikan manfaat yang nyata bagi pemohon. Dengan adanya M-Paspor, pihak imigrasi meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pemohon melalui proses yang lebih terbuka dan transparan, dengan menyebarkan informasi melalui media sosial dan platform lainnya. Ini mencerminkan upaya Imigrasi Batam untuk memenuhi standar operasional yang ditetapkan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kantor imigrasi. Meskipun menghadapi kendala seperti kuota yang sering penuh atau kesalahan dalam pengunggahan dokumen oleh pemohon, pihak imigrasi bertanggung jawab dengan mengatasi masalah-masalah ini secara proaktif melalui pemantauan rutin terhadap kuota paspor dan identifikasi pola keluhan yang mungkin terjadi. Hal tersebut juga dirasakan oleh Masyarakat pemohon paspor di Kota Batam, mereka mengatakan:

"Menurut saya adanya aplikasi ini sangat berhasil ya, karena proses pembuatan paspor disini sekarang lebih cepat sama mudah karena pakai aplikasi ini. Data saya juga gaperna bocor la kan email dan sandinya saya yang tahu. Kalau ngomongin bagian pelayanan, ya saya setuju zaman sekarang pelayanan yang diberikan disini pun jadi teratur karena sudah terjadwal dari aplikasi. Jadi kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat. Harapan saya semoga kuotanya aja diperluas soalnya agak susah juga cari jadwal kosong". (Wawancara Ibu Novita, 17 April 2024).

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat diatas dapat diketahui bahwa Efektivitas program M-Paspor di Kantor Imigrasi Batam terbukti berhasil dalam mendorong akuntabilitas pelayanan. Tanggung jawab imigrasi Batam dalam menjalankan program ini tercermin dari beberapa aspek. Pertama, meningkatkan kecepatan dan kemudahan proses pembuatan paspor, seperti yang dinyatakan oleh beberapa pemohon pengguna aplikasi M-Paspor. Ini menunjukkan tanggung jawab imigrasi dalam memastikan aplikasi memberikan manfaat nyata dalam mempermudah akses dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Kedua, aplikasi ini membantu dalam menjadwalkan pelayanan secara teratur sesuai yang ditampilkan di aplikasi, mencerminkan tanggung jawab imigrasi dalam mengatur dan melaksanakan proses pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program M-Paspor di Kantor Imigrasi Batam berhasil dalam mendorong akuntabilitas pelayanan. Tanggung jawab imigrasi Batam tercermin dari beberapa aspek, antara lain meningkatkan kecepatan dan kemudahan proses pembuatan paspor, serta menjadwalkan pelayanan sesuai jadwal aplikasi. Penerapan aplikasi M-Paspor juga memudahkan pengurusan berkas pemohon paspor dengan proses yang terarah dan terstruktur berdasarkan SOP dan mekanisme yang ada. Imigrasi Batam juga bertanggung jawab terhadap responsivitas dan transparansi melalui penggunaan media sosial dan sosialisasi, yang penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mengurangi praktik-praktik tidak transparan seperti keterlibatan calo. Tanggung jawab imigrasi juga mencakup pengembangan, pemeliharaan, dan keamanan aplikasi M-Paspor untuk memastikan program berjalan efektif dan aman sesuai harapan pengguna.

1.5 Perubahan Nyata

Menurut Edi Sutrisno (2007) dan Riant Nugroho (2013), perubahan nyata dalam kinerja atau hasil di kantor imigrasi merupakan indikator efektivitas yang menunjukkan keberhasilan suatu program dalam mendorong akuntabilitas pelayanan. Perubahan seperti peningkatan waktu penyelesaian proses, kepuasan pelanggan yang meningkat, atau penurunan jumlah keluhan menegaskan bahwa tujuan pelayanan telah tercapai dengan efektif.

Perubahan yang dirasakan dalam menggunakan program M-Paspor dapat secara signifikan meningkatkan akuntabilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Batam. M-Paspor memfasilitasi pengisian formulir dan pengunggahan dokumen secara online, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pengisian manual dan antrian di kantor imigrasi. Ini menunjukkan tanggung jawab imigrasi dalam menangani permohonan paspor tepat waktu, mencerminkan efektivitas program ini dibandingkan dengan proses sebelumnya. Aplikasi ini juga

menyediakan informasi yang jelas dan terperinci tentang setiap tahap pengurusan paspor, persyaratan, dan waktu penyelesaiannya, membantu pemohon memahami prosedur dengan lebih baik. Imigrasi Batam bertanggung jawab untuk memudahkan pemohon memantau status permohonan paspor secara real-time melalui aplikasi dengan fitur-fitur baru yang disediakan. Tanggung jawab imigrasi Batam dalam hal ini menunjukkan transparansi yang dapat meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap proses, karena informasi tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat pemohon paspor di Kota Batam. Reduksi signifikan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan paspor melalui program M-Paspor adalah perubahan nyata yang mencerminkan efektivitas dan pertanggungjawaban Imigrasi Batam dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus paspor. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Keimigrasian, yaitu:

> *"Ya sama kaya sebelum yang saya bilang, perubahan utama nya itu ada ada dikemudahan dan percepatan. Para pemohon bisa lebih cepat dan mudah karena adanya aplikasi ini. Karena pakai aplikasi ini kan sistemnya lebih teratur, hal itu bisa buat proses pelayanan disini jadi lebih lancar dibanding dulu waktu ga pakai aplikasi ini. Sebelum adanya aplikasi ini, proses disini juga masih lambat karena aplikasi sebelumnya APAPO itu masih belum efektif mengurangi antrian, apalagi proses pendaftaran manual dulu, lebih parah la pokoknya. Jadi banyak dampak positif yang dirasakan oleh kami maupun pengguna karena adanya M-Paspor ini". (Wawancara Bapak Jimmy Limou, 4 April 2024)*

Hasil wawancara dengan Bapak Jimmy Limou menunjukkan bahwa program M-Paspor telah berhasil meningkatkan kemudahan dan percepatan proses permohonan paspor. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur-fitur unggul yang dirancang untuk efisiensi maksimal, mengurangi waktu, tenaga, dan biaya. Tanggung jawab Imigrasi Batam dalam meningkatkan efektivitas pelayanan terlihat dari penerapan aplikasi M-Paspor yang menciptakan sistem yang lebih teratur dibandingkan sistem sebelumnya (APAPO dan pendaftaran manual). Dalam wawancara tersebut, juga disebutkan bahwa sebelum adanya M-Paspor, antrian masih menjadi masalah dengan APAPO yang tidak efektif dan proses pendaftaran manual yang lambat. Namun, dengan M-Paspor, antrian berhasil dikurangi dan proses pendaftaran diperbaiki, menunjukkan tanggung jawab dan responsivitas Imigrasi Batam dalam mengatasi masalah tersebut. Peneliti juga ingin mengetahui apakah hal serupa juga dirasakan oleh masyarakat pemohon paspor. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat pemohon paspor, dimana hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

> *"Perubahan utama yang saya rasakan adalah kemudahan dalam proses pengurusan paspor. Sekarang saya tidak perlu lagi datang ke kantor imigrasi secara langsung, semua bisa dilakukan secara online melalui aplikasi M-Paspor. Kalau untuk manfaat, yang paling terasa waktu lebih hemat. Dulu saya harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengurus paspor, tapi sekarang bisa dilakukan dengan cepat dan mudah dari rumah. Selain itu, prosesnya juga terasa lebih lancar. Jadi, secara keseluruhan, program ini memberikan kenyamanan bagi saya". (Wawancara Ibu Celine, 17 April 2024).*

Hasil wawancara dengan salah satu pemohon diatas menunjukkan bahwa kemudahan akses dan proses pengurusan paspor melalui aplikasi M-Paspor adalah hasil dari tanggung jawab pihak imigrasi dalam meningkatkan efektivitas layanan. Imigrasi Batam telah berhasil menunjukkan komitmen mereka untuk memudahkan masyarakat dengan proses pengurusan paspor yang kini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi M-Paspor, menghilangkan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor imigrasi. Penghematan waktu yang dirasakan oleh pemohon paspor juga merupakan bukti bahwa imigrasi bertanggung jawab dalam meningkatkan efektivitas layanan dengan responsif terhadap keluhan masyarakat mengenai waktu yang terbuang dalam proses pengurusan paspor sebelumnya.

Dengan demikian, Kesimpulan diindikator ini menunjukkan bahwa efektivitas program M-Paspor di Kantor Imigrasi Batam telah terbukti efektif dalam mendorong tanggung jawab pihak Imigrasi Batam terhadap akuntabilitas layanan. Program ini mempermudah dan mempercepat proses permohonan paspor melalui fitur unggul dalam aplikasi, mengurangi kebutuhan untuk kunjungan langsung ke kantor imigrasi serta menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Pihak Imigrasi Batam responsif terhadap masalah antrian dan keterlambatan, dengan semua proses terdokumentasi dengan baik dan status permohonan dapat diakses langsung oleh pemohon melalui aplikasi. Sistem online juga membuat pelayanan lebih terarah dan terukur, meminimalisir kemungkinan proses yang tidak jelas. Verifikasi data yang dilakukan oleh petugas imigrasi memastikan

keaslian dokumen, sementara sistem keamanan aplikasi melindungi data pribadi pemohon sesuai peraturan perlindungan data yang berlaku. Program M-Paspor efektif dalam menghemat waktu pengurusan paspor, menunjukkan tanggung jawab pihak Imigrasi Batam dalam meningkatkan efisiensi layanan dan komitmen mereka untuk memudahkan masyarakat.seperti di Kantor Imigrasi Kota Batam.

Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Kota Batam menunjukkan bahwa program ini efektif secara keseluruhan, namun perlu perbaikan pada dua indikator, yaitu pemahaman program dan ketepatan waktu. Transparansi dari Imigrasi Batam dalam mengatasi masalah melalui sosialisasi online maupun offline terlihat kurang memadai, menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap program tersebut. Selain itu, ketidaksesuaian jadwal antara aplikasi dan layanan langsung menunjukkan kurangnya responsivitas imigrasi dalam memberikan kepastian pelayanan, sehingga masyarakat tidak mematuhi jadwal yang ditetapkan dari aplikasi, menyebabkan program ini dianggap tidak mencerminkan proses pelayanan yang sebenarnya.

Di sisi lain, Indikator lainnya menunjukkan bahwa program M-Paspor efektif dalam mendorong akuntabilitas pelayanan dengan menunjukkan tanggung jawab Imigrasi Batam dalam mengelola antrian dan mengatur kuota harian paspor melalui evaluasi rutin dan penyesuaian kuota hingga 200 permohonan per hari, untuk mengurangi kerumunan antrian. Program ini juga efektif dalam mencapai tujuan dengan tanggung jawab imigrasi yang meliputi pengembangan, pemeliharaan, dan keamanan aplikasi M-Paspor, memastikan aplikasi ini tidak hanya mudah digunakan tetapi juga sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Responsifnya Imigrasi Batam dalam mengatasi masalah antrian dan pengurusan dokumen melalui fitur unggul dalam aplikasi juga menunjukkan efektivitas program dalam menciptakan perubahan nyata, sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor imigrasi untuk mengurus paspor.

Referensi

Buku

Abdussamad, Z. (2022). Buku metode penelitian kualitatif.

Herdiansyah, H. (2010). Metode penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial. Jakarta: Salemba Humanika.

Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode penelitian kualitatif. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

Marsono, Withra, dkk. (2017). Pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Jakarta.

Noor, D. J. (2017). Metodologi penelitian: Skripsi, tesis, disertasi & karya ilmiah. Jakarta: Kencana. Sutrisno, H. E. (2019). Budaya organisasi. Prenada Media.

Tri, Y., & Joko, T. N. (2020). Inovasi pelayanan publik dan isu kontemporer.

Jurnal / Artikel

Adhi Pradana, T. (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

Anam, M. S., Nisdawati, N. I., Nirmala, D., & Febriani, E. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2(2), 323-326.

Arianto, A., & Kahpi, A. (2020). Efektivitas Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES). Alauddin Law Development Journal, 2(2), 183-194.

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).

HARYANI, P., Hendrayady, A., & Okparizan, O. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjung Pinang (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

Hendra, S. (2019). Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau

Larasati, W. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas IY ogyakarta). Profetik: Jurnal Komunikasi, 9(1).

Maulana, F. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Keliling) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Nugroho, T. A., & Lukito, I. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 15(3), 347-360.

Nurdiansyah Nurdin, (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar) (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Prayuningtias, N. (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (siCANTIK)(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

SIAGIAN, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Suhanda, A. (2019). Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi) (Doctoral dissertation, Universitas Bakrie).

Regulasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Seluruh Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Paspor Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Batam.pos. (2023). Kuota permohonan pembuatan paspor di Imigrasi Batam selalu penuh. Retrieved from https://metro.batampos.co.id/kuota-permohonan-pembuatan-paspor-di-imigrasi-batam-selalu-penuh/ (accessed December 11, 2023).

Kemenpan RB. (2021, December 30). Presiden: Tidak ada toleransi bagi pelayanan publik yang lambat dan berbelit. Retrieved from https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dari-istana/presiden-tidak-ada-toleransi-bagi-pelayanan-publik-yang-lambat-dan-belit