

IMPLEMENTASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KOTA PEKANBARU MELALUI APLIKASI M-PASPOR

Puan Maulia¹, Syifa Aulia² Elly Niel Waty³

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2026

Revised Juni 2026

Accepted Juni 2026

Available online Juni 2026

Email:

Puanmaulia06@gmail.com¹,

syifaaauliaaaa345@gmail.com²,

nielwaty@gmail.com³



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

Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem berbasis elektronik. Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru melalui aplikasi M-Paspor sebagai inovasi pelayanan pembuatan paspor secara *online* dalam mendukung penerapan *digital governance*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor serta mengetahui pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan sumber data yang diperoleh dari aplikasi resmi M-Paspor, website Direktorat Jenderal Imigrasi, media sosial imigrasi, dan berita daring terkait pelayanan imigrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor telah memberikan kemudahan akses awal, pembayaran yang dapat dilakukan secara praktis dan mempercepat proses pendaftaran guna mengurangi antrean fisik di kantor imigrasi. Namun, dalam implementasinya aplikasi M-Paspor telah berhasil meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan pembuatan paspor melalui sistem pendaftaran secara online, pembayaran yang lebih praktis, serta pengurangan antrean fisik di kantor imigrasi. Maka dari itu, antusiasme masyarakat dalam menggunakan layanan digital ini menyebabkan penuhnya kuota pendaftaran perhari, sehingga kapasitas pelayanan perlu terus disesuaikan agar proses pelayanan tetap berjalan optimal dan efektif.

Kata Kunci: digital governance, pelayanan publik, M-Paspor, e-government, imigrasi.

1. PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi saat ini membawa perubahan besar pada sistem penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia. Instansi pemerintah kini dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan sistem kerja yang lebih cepat, transparan, akurat, dan efisien. Konsep ini dikenal sebagai *digital governance* atau governansi digital, yaitu bentuk modernisasi birokrasi melalui integrasi teknologi digital ke dalam proses administrasi dan pelayanan masyarakat. *Digital governance* merupakan pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif (Gil-Garcia, 2012 dalam Maryono & Choiriyah, 2025). Melalui penerapan sistem tersebut, pelayanan konvensional yang identik dengan antrean panjang dan penggunaan berkas fisik mulai beralih ke sistem berbasis aplikasi *online* guna mempermudah akses masyarakat.

Sebelum diterapkannya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor, proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi masih didominasi oleh pelayanan manual yang mengharuskan masyarakat datang langsung untuk mengambil antrean dan menyerahkan dokumen persyaratan secara tatap muka. Kondisi tersebut sering menimbulkan antrean panjang, penumpukan pemohon, serta ketidakpastian jadwal pelayanan, terutama pada periode meningkatnya kebutuhan dokumen perjalanan. Selain itu, masyarakat juga harus meluangkan waktu lebih lama karena proses administrasi dilakukan secara bertahap dan bergantung pada pelayanan langsung di kantor imigrasi. Sistem pelayanan konvensional ini dinilai kurang efisien karena belum mampu memberikan kemudahan akses pelayanan secara cepat dan fleksibel bagi masyarakat.

Setelah diterapkannya aplikasi M-Paspor sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik, proses pengurusan paspor menjadi lebih praktis dan terorganisir. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrean, mengunggah dokumen persyaratan, memilih jadwal pelayanan, serta melakukan pembayaran secara elektronik melalui aplikasi tanpa harus datang lebih awal ke kantor imigrasi. Digitalisasi pelayanan ini membantu mengurangi antrean fisik, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kepastian jadwal pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran aplikasi M-Paspor juga menunjukkan adanya transformasi pelayanan keimigrasian menuju sistem pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan modern.

Salah satu sektor pelayanan publik yang saat ini gencar melakukan digitalisasi adalah pelayanan keimigrasian, khususnya dalam penerbitan dokumen perjalanan atau paspor. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan publik (Hidayat & Guntur, 2025). Peran pelayanan keimigrasian menjadi sangat penting seiring meningkatnya mobilitas masyarakat antarnegara yang semakin drastis. Tingginya minat masyarakat dalam pengurusan paspor sering memicu penumpukan pemohon di Kantor Imigrasi setempat akibat keterbatasan kuota harian. Untuk mengatasi kondisi tersebut dan meningkatkan kenyamanan masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi pelayanan pendaftaran dan pengambilan antrean secara daring.

Fungsi dari kehadiran aplikasi M-Paspor didesain untuk memotong rantai birokrasi tatap muka yang selama ini dinilai panjang dan melelahkan. Melalui aplikasi *mobile* ini, masyarakat diberikan kemudahan untuk mengunggah dokumen persyaratan secara mandiri dari rumah, melakukan transaksi pembayaran biaya paspor secara non-tunai (*cashless*), hingga menentukan sendiri jadwal kedatangan ke kantor imigrasi sesuai waktu luang mereka. Dengan adanya kemudahan akses informasi ini, proses pengurusan paspor diharapkan tidak lagi dipandang sebagai prosedur yang menyulitkan atau berbelit-belit. Penerapan inovasi teknologi ini menjadi bagian penting dalam mendukung program peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dalam mencapai standar pelayanan yang modern.

Pelaksanaan transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian sudah memiliki payung hukum yang sangat kuat di Indonesia. Dasar hukum utamanya bersandar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara lebih spesifik, aturan mengenai teknis pengurusan dokumen perjalanan secara daring ini mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Berbagai regulasi tersebut menjadi acuan utama bagi Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor.

Implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru menunjukkan perkembangan yang cukup dinamis dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, jumlah penerbitan paspor mencapai 74.031 paspor yang meningkat akibat tingginya permohonan masyarakat setelah pandemi COVID-19 mulai mereda (Lubis, 2024). Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah penerbitan paspor kembali mengalami peningkatan hingga mencapai 104.284 paspor seiring meningkatnya kebutuhan perjalanan masyarakat dan optimalisasi pelayanan digital yang dilakukan oleh pihak imigrasi (Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, 2024). Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah penerbitan paspor tercatat sebanyak 68.876 paspor yang menunjukkan adanya stabilisasi pelayanan serta optimalisasi kuota harian dalam sistem M-Paspor (Riau Televisi, 2026).

Melalui pemanfaatan aplikasi M-Paspor ini, Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru diharapkan mampu terus meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan keimigrasian yang lebih transparan dan akuntabel. Penyediaan sistem antrean yang terintegrasi secara daring menjadi salah satu upaya nyata pemerintah dalam memotong praktik percaloan dan memberikan

kepastian waktu pelayanan bagi pemohon. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi M-Paspor berfungsi sebagai alat bantu pendaftaran administratif biasa menjadi representasi penting dari implementasi *digital governance* dalam mewujudkan pelayanan di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Pemilihan M-Paspor sebagai objek penelitian didasarkan pada urgensi kebutuhan dokumen perjalanan masyarakat Pekanbaru yang sangat tinggi, yang terlihat dari *volume* penerbitan paspor beberapa tahun terakhir yang fluktuatif. Selain itu, penelitian ini juga diarahkan untuk melihat sejauh mana pengaruh digitalisasi tersebut terhadap efektivitas pelayanan secara nyata serta mengidentifikasi berbagai kendala operasional yang masih dihadapi di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis serta saran evaluatif bagi optimalisasi sistem pelayanan digital ke depan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi atau menghambat efektivitas pelayanan dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan layanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Kebijakan publik menjadi dasar bagi pemerintah dalam menentukan tindakan dan program yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Thomas R. Dye (1981, dalam Herdiana, 2025) mendefinisikan kebijakan publik sebagai apa pun pilihan yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*). Definisi tersebut menunjukkan bahwa setiap program pemerintah merupakan hasil keputusan yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan publik. Pengembangan aplikasi M-Paspor merupakan salah satu bentuk pilihan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan dengan proses digitalisasi. Menurut R. B. Handoko (dalam Ramadhai et al., 2024), digitalisasi merupakan proses pengolahan data menggunakan teknologi komputer atau elektronik untuk mengubah data analog menjadi data digital. Digitalisasi tidak hanya mengubah bentuk data, tetapi juga mengubah mekanisme kerja organisasi dan sistem pelayanan menjadi lebih terintegrasi, cepat, serta efisien. Perkembangan digitalisasi mendorong pemerintah menerapkan sistem *e-government* sebagai upaya modernisasi administrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan dari *traditional government* menuju *e-government* menjadi langkah pemerintah dalam mengubah sistem pelayanan berbasis *paper-based* menjadi *paper-less* (Iqbal & Mirza, 2024). Pelayanan publik berbasis digital memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih mudah tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik juga mendukung terwujudnya prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Aplikasi M-Paspor merupakan salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik pada sektor keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia mengembangkan aplikasi tersebut untuk mendukung proses pelayanan paspor yang lebih praktis dan terorganisir (Suryani et al., 2024). Masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrean paspor, memilih jadwal pelayanan, serta melakukan pembayaran secara elektronik melalui aplikasi tersebut. Kehadiran aplikasi M-Paspor menunjukkan adanya transformasi pelayanan keimigrasian dari sistem manual menuju pelayanan berbasis digital.

Keberhasilan penerapan suatu kebijakan digitalisasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh proses implementasinya. Implementasi merupakan proses pelaksanaan suatu kebijakan atau program yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu. George C. Edward III (1980) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Alexander et al., 2024). Komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat. Sumber daya mencakup kesiapan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta dukungan teknologi yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan. Disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Struktur birokrasi berkaitan dengan prosedur dan koordinasi organisasi dalam menjalankan kebijakan pemerintah.

Model implementasi Edward III digunakan untuk menjelaskan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor. Faktor komunikasi dapat dilihat dari sosialisasi dan penyampaian informasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat. Faktor sumber daya berkaitan dengan ketersediaan pegawai, infrastruktur teknologi, jaringan internet, dan fasilitas pendukung pelayanan. Faktor disposisi terlihat dari komitmen petugas dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Faktor struktur birokrasi berkaitan dengan prosedur pelayanan serta koordinasi antarunit kerja di lingkungan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Keempat faktor tersebut menjadi unsur penting dalam menentukan keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor.

Pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi, kurangnya sosialisasi, serta kendala akses informasi (Rantung et al., 2024). Tingginya jumlah pengguna layanan juga dapat menyebabkan keterbatasan kuota pelayanan pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik memerlukan dukungan sumber daya yang memadai, komunikasi yang efektif, komitmen pelaksana, serta struktur birokrasi yang mampu mendukung pelaksanaan kebijakan secara optimal.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan layanan digital, proses pelayanan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi M-Paspor. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan fenomena implementasi kebijakan secara sistematis berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan digital serta berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaannya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi terhadap penggunaan aplikasi M-Paspor dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, website resmi, peraturan pemerintah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan

implementasi digitalisasi pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka guna memperoleh data yang lengkap dan mendukung proses penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, diklasifikasikan, dan dianalisis sesuai dengan fokus penelitian. Melalui teknik analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai implementasi aplikasi M-Paspor serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan berbasis digital yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelusuran dokumentasi *online*, website resmi Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan layanan digital ini membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran paspor secara lebih cepat dan praktis. Melalui aplikasi M-Paspor, masyarakat dapat memilih jadwal pelayanan, mengunggah dokumen persyaratan, serta melakukan pembayaran secara elektronik tanpa harus melakukan antrean manual di kantor imigrasi. Adapun tarif pembuatan paspor biasa elektronik (masa berlaku 5 tahun) sebesar Rp650.000, sedangkan paspor biasa elektronik (masa berlaku 10 tahun) dikenakan biaya sebesar Rp950.000, layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama Rp1.000.000, sesuai ketentuan pelayanan keimigrasian yang berlaku. Kehadiran aplikasi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang keimigrasian mulai diarahkan pada sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru secara umum telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan paspor. Pengguna dapat melakukan pendaftaran antrean dan memilih jadwal pelayanan secara mandiri melalui aplikasi tanpa harus datang lebih awal ke kantor imigrasi. Selain itu, pelayanan berbasis aplikasi juga membantu masyarakat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi paspor sehingga praktek pencaloan juga berkurang dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi ini. Kehadiran sistem pembayaran elektronik juga membuat proses pelayanan menjadi lebih praktis dan terorganisir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital melalui aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru, keempat faktor tersebut dapat dilihat melalui pelaksanaan pelayanan paspor berbasis aplikasi digital yang diberikan kepada masyarakat.

Komunikasi

Pada implementasi aplikasi M-Paspor, komunikasi terlihat melalui penyediaan informasi penggunaan aplikasi melalui website resmi, media sosial imigrasi, serta petunjuk penggunaan pada aplikasi. Informasi tersebut membantu masyarakat memahami prosedur pengurusan paspor secara *online* sehingga pelayanan menjadi lebih mudah diakses. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami tata cara penggunaan aplikasi karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi digital. Selain itu, sebagian pengguna juga masih merasa kurang memperoleh arahan yang jelas terkait penggunaan aplikasi dan tahapan pelayanan paspor secara *online*.

Sumber Daya

Implementasi pada aplikasi M-Paspor didukung oleh sistem pelayanan digital yang membantu mempercepat proses administrasi paspor. Masyarakat dapat melakukan pengunggahan dokumen dan pembayaran secara elektronik sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien. Tingginya jumlah pemohon paspor menyebabkan jadwal pelayanan harian pada aplikasi sering cepat penuh sehingga masyarakat kesulitan memperoleh kuota pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya antusiasme masyarakat terhadap layanan digital perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan dan kesiapan sistem digital yang lebih optimal.

Disposisi

Faktor disposisi pada petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Pekanbaru dinilai cukup responsif dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas tetap memberikan bantuan kepada masyarakat saat melakukan verifikasi dokumen, wawancara, pengambilan foto, dan sidik jari di kantor imigrasi. Sikap pelayanan yang cukup baik tersebut menunjukkan adanya komitmen pelaksana kebijakan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif melalui penerapan aplikasi M-Paspor.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi pada layanan M-Paspor terlihat melalui perubahan sistem pelayanan dari manual menjadi berbasis digital sehingga proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan terorganisir. Sistem antrean *online* membantu masyarakat memperoleh kepastian jadwal pelayanan dan mengurangi penumpukan antrean di kantor imigrasi. Selain itu, pembagian tahapan pelayanan seperti verifikasi dokumen, wawancara, pengambilan foto, dan sidik jari dilakukan secara lebih tertata sesuai prosedur pelayanan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah berjalan cukup memuaskan dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Kehadiran layanan digital membantu masyarakat memperoleh pelayanan paspor secara lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya, masih terdapat beberapa kendala seperti jadwal pelayanan harian yang cepat penuh, kurangnya arahan penggunaan aplikasi, serta rendahnya pemahaman teknologi bagi sebagian masyarakat. Peningkatan diperlukan pada kapasitas pelayanan, optimalisasi sistem aplikasi, serta sosialisasi penggunaan aplikasi secara lebih luas agar implementasi pelayanan paspor berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian. Kehadiran aplikasi M-Paspor membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran paspor secara lebih praktis melalui sistem antrean *online*, pengunggahan dokumen digital, serta pembayaran elektronik yang lebih efisien dibandingkan pelayanan manual sebelumnya. Implementasi aplikasi ini juga mencerminkan penerapan digital governance dalam pelayanan publik yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi paspor.

Ditinjau dari teori implementasi George C. Edward III, implementasi aplikasi M-Paspor dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Faktor komunikasi terlihat melalui penyediaan informasi pelayanan digital melalui media *online*, meskipun sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami penggunaan aplikasi.

Faktor sumber daya terlihat dari tersedianya sistem pelayanan digital yang membantu proses administrasi, namun masih terkendala pada kuota pelayanan harian yang cepat penuh akibat tingginya antusiasme masyarakat. Faktor disposisi menunjukkan adanya sikap responsif petugas pelayanan dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, faktor struktur birokrasi terlihat dari sistem pelayanan yang lebih terorganisir melalui penerapan antrean digital dan prosedur pelayanan berbasis aplikasi.

5.2 Saran

Peningkatan implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru perlu terus dilakukan agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal. Penambahan kuota pelayanan harian serta perbaikan sistem aplikasi penting dilakukan untuk mengurangi kendala yang masih dialami masyarakat saat melakukan pendaftaran paspor secara online. Sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor juga perlu diperluas agar masyarakat lebih memahami prosedur pelayanan digital dengan mudah. Peningkatan tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan keimigrasian yang lebih efektif, cepat, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, A., Sahay, M. F. A., & Rhama, B. (2024). Implementasi kebijakan pemerintah dalam digitalisasi dokumen kependudukan (Studi layanan identitas kependudukan digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 11(1). 4-5.
- Herdiana, D. (2025). Definisi Kebijakan Publik Menurut Ahli: Perbandingan Dan Penerapannya Dalam Penelitian Kebijakan Publik. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 54-60.
- Hidayat, R., & Guntur, M. (2025). Transformasi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan masyarakat. *Majalah Ekonomi*, 30(1).
- Iqbal, M., Salfarizi, A. D., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi pelayanan publik dalam sektor pelayanan kependudukan. *IAPA Proceedings Conference*.
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. (2024). *Laporan Capaian Kinerja dan Data Statistik Penerbitan Paspor Tahun 2024*.
- Lubis, R. A. (2024). *Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Maryono, & Choiriyah, S. (2025). Digital governance dalam reformasi birokrasi berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 8(2). 112-126.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022. (2022). *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Ramadhani, S., Yasifa, A., & Rizky, R. (2024). Digitalisasi administrasi di MI. *Jurnal Mappesona*, 7(2), 65-70.
- Rantung, M. I. R., Mandagi, M., & Moningka, F. C. (2024). Implementasi kebijakan aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. *Jurnal Administrativus*.

- Roring, A. D., Kushartono, T., & Wulandari, W. (2025). Implementasi kebijakan pemerintah tentang digitalisasi pelayanan publik di Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 2(1).
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature review: Implementasi aplikasi M-Paspor dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. *Jurnal Niara*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.