



Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Tanjung Balai Karimun

Putri Rosita Agustin¹, Azmi², Roli Sambuardi³

Universitas Karimun, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi putryrosita81@gmail.com¹, alazzamazmi@gmail.com²,

Rolis4mbuardi@gmail.com³

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

This study examines the implementation of digital-based service innovation in passport issuance at the Immigration Office Class II TPI Tanjung Balai Karimun, specifically through the M-Paspor (Mobile Passport) application. The application was introduced by the Directorate General of Immigration as a replacement for the previous APAPO system, aiming to streamline online passport application processes. Using a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation, this study employs Dwiyanto's public service innovation theory encompassing three dimensions: effectiveness, efficiency, and accountability. Findings indicate that M-Paspor has improved scheduling flexibility, data transparency, and queue management, yet implementation challenges persist including server disruptions, uneven socialization, limited digital literacy, and suboptimal officer responsiveness.

Keywords: *Service Innovation, M-Paspor Application, Digital-Based Services, Immigration Office, E-Government.*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi inovasi pelayanan berbasis digital dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun melalui aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pengganti sistem APAPO dengan tujuan menyederhanakan proses permohonan paspor secara daring. Dengan metode kualitatif deskriptif menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik Dwiyanto yang mencakup tiga dimensi: efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Temuan menunjukkan M-Paspor telah meningkatkan fleksibilitas penjadwalan, transparansi data, dan manajemen antrian, namun implementasi masih menghadapi kendala berupa gangguan server, sosialisasi yang belum merata, keterbatasan literasi digital, dan responsivitas petugas yang belum optimal.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan, Aplikasi M-Paspor, Pelayanan Berbasis Digital, Kantor Imigrasi, E-Government.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung secara pesat telah mendorong berbagai sektor kehidupan untuk bertransisi ke dalam sistem berbasis

digital, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah selaku penyelenggara layanan publik dituntut untuk terus berinovasi guna menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dan kritis. Kemajuan teknologi tidak hanya membuka peluang perluasan akses informasi, tetapi juga meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan yang mereka terima, termasuk kemudahan, kecepatan, dan transparansi proses (Muhamad Sawir, 2020). Dalam konteks inilah inovasi layanan publik menjadi keniscayaan bagi setiap instansi pemerintah yang ingin tetap relevan dan dipercaya oleh masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang berperan strategis dalam pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi, yang berada di bawah koordinasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, paspor merupakan dokumen perjalanan resmi yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia bagi warga negara yang hendak melakukan perjalanan lintas negara. Proses penerbitan paspor menjadi salah satu layanan utama kantor imigrasi di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang melayani masyarakat di wilayah kepulauan Karimun dengan karakteristik geografis yang cukup menantang.

Sebelum era digitalisasi, pengurusan paspor dilakukan secara manual dengan mengharuskan pemohon datang langsung ke kantor imigrasi, mengambil nomor antrean, mengisi formulir secara fisik, dan menunggu giliran dalam waktu yang tidak pasti. Kondisi tersebut kerap menimbulkan antrean panjang, inefisiensi waktu, serta membuka celah bagi praktik percaloan yang merugikan masyarakat. Merespons berbagai permasalahan itu, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan inovasi digital melalui aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang kemudian disempurnakan menjadi Mobile Paspor (M-Paspor) setelah berbagai kelemahan teknis pada sistem sebelumnya dievaluasi (Hendra, 2019). Transformasi ini merupakan bagian dari agenda besar e-government nasional yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Penerapan M-Paspor merupakan wujud konkret dari konsep e-government, yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada warga negara (Indrajit et al., 2019). Melalui aplikasi ini, pemohon dapat melakukan registrasi, memilih jadwal kedatangan, dan mengunggah dokumen persyaratan secara daring dari tempat tinggalnya tanpa harus mengunjungi kantor imigrasi pada tahap awal. Data penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten sejak penerapan sistem digital, yakni dari 6.100 paspor pada tahun 2022 menjadi 7.120 paspor pada tahun 2024, yang mengindikasikan meningkatnya kapasitas layanan seiring digitalisasi.

Meski demikian, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Sebagian masyarakat mengalami kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, seperti server yang sering mengalami gangguan, kuota antrean yang cepat penuh, serta keterbatasan literasi digital di kalangan tertentu. Sosialisasi mengenai aplikasi M-Paspor pun dinilai belum merata, sehingga masih ada masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo karena ketidaktahuan tentang prosedur digital

(Dewi Asrianingsih, 2023). Selain itu, pemohon yang telah melakukan unggah dokumen secara daring masih diwajibkan membawa fotokopi berkas fisik saat datang ke kantor, yang menunjukkan bahwa proses digitalisasi belum sepenuhnya konsisten. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji secara mendalam implementasi inovasi pelayanan berbasis digital dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun beserta kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapannya.

Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik dari Dwiyanto (dalam Hendra, 2019) yang mengukur keberhasilan inovasi melalui tiga dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Ketiga dimensi tersebut menjadi kerangka analisis dalam mengevaluasi penerapan M-Paspor sebagai bentuk inovasi digital di sektor keimigrasian. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital di wilayah kepulauan yang memiliki karakteristik geografis dan demografis tersendiri, sekaligus menjadi bahan rujukan bagi para peneliti berikutnya yang tertarik pada isu serupa. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan memberikan masukan konstruktif kepada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun maupun Direktorat Jenderal Imigrasi dalam upaya penyempurnaan layanan digital keimigrasian secara menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial secara mendalam tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti (Abdul Fattah Nasution, 2023). Pendekatan ini dinilai paling sesuai untuk mengungkap dinamika implementasi inovasi pelayanan berbasis digital di lapangan, termasuk persepsi, pengalaman, dan kendala yang dihadapi oleh berbagai pemangku kepentingan. Metode kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa dan konteks lokal yang tidak dapat direpresentasikan secara memadai oleh data kuantitatif, terutama dalam kondisi di mana pemahaman mendalam terhadap proses dan interaksi sosial lebih diprioritaskan daripada generalisasi statistik.

Lokasi penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang beralamat di Jl. Jenderal A. Yani Nomor 105, Tanjung Balai, Kecamatan Karimun, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi lembaga tersebut dengan topik penelitian dan keunikan karakteristik geografis Kabupaten Karimun sebagai wilayah kepulauan yang menghadirkan tantangan tersendiri dalam pemerataan akses layanan digital kepada masyarakat. Penelitian dilaksanakan dari bulan Maret hingga Mei 2025 dengan izin resmi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karimun melalui Surat Nomor B/70/WASBANG/025/2025 tertanggal 21 April 2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap tujuh informan yang dipilih secara purposive, meliputi Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Pengelola Data Keimigrasian yang juga bertugas sebagai customer

service, serta empat orang pemohon paspor yang menggunakan aplikasi M-Paspor pada periode Mei 2025. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung yang relevan dengan penerapan sistem digital dalam pelayanan paspor (Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan untuk mengamati proses kerja, alur layanan, dan interaksi antara petugas dengan pemohon, sementara dokumentasi dikumpulkan dari berbagai sumber resmi kantor.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2019), yang meliputi tiga tahap berurutan. Pertama, reduksi data dilakukan untuk menyaring dan menyederhanakan informasi yang relevan dari keseluruhan data yang diperoleh di lapangan. Kedua, penyajian data dilakukan untuk menampilkan hasil penelitian secara sistematis sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan berdasarkan pola dan makna yang ditemukan dari keseluruhan data. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber, di mana temuan dari wawancara dikroscek dengan hasil observasi lapangan dan dokumentasi yang diperoleh dari kantor imigrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang telah menerapkan transformasi digital dalam pelayanan penerbitan paspor secara bertahap sejak tahun 2019. Berdasarkan data resmi yang diperoleh dari kantor tersebut, jumlah paspor yang diterbitkan menunjukkan tren kenaikan signifikan sejak diberlakukannya sistem digital berbasis M-Paspor pada tahun 2022. Data penerbitan paspor dari tahun 2018 hingga 2024 disajikan pada Tabel 1 berikut untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang perkembangan volume layanan dari masa ke masa.

Tabel 1. Jumlah Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun (2018-2024)

Tahun	Jumlah Paspor	Sistem Pelayanan	Keterangan
2018	5.340	Manual	Pelayanan sepenuhnya manual, antrean langsung di Kantor Imigrasi
2019	5.870	Manual/Transisi	Mulai disosialisasikan antrean online APAPO namun belum aktif
2020	2.150	Manual Terbatas (Covid-19)	Pandemi; layanan dibatasi untuk kebutuhan mendesak
2021	4.210	Online/Digital Awal	Antrean online via APAPO dengan pembatasan jumlah harian
2022	6.100	Online (M-Paspor)	Pelayanan berbasis M-Paspor mulai berjalan optimal

2023	6.730	Online (M-Paspor)	Sistem digital lebih tertib, efisien, dan transparan
2024	7.120	Online (M-Paspor)	Layanan stabil dan masih beroperasi hingga saat ini

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun, 2025

Data pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa penerbitan paspor mengalami penurunan tajam pada tahun 2020 akibat pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas masyarakat secara luas, namun kembali meningkat secara konsisten sejak penerapan M-Paspor mulai optimal pada tahun 2022. Pada tahun 2024, jumlah paspor yang diterbitkan mencapai 7.120 unit, yang merupakan angka tertinggi dalam rentang tujuh tahun terakhir dan mengindikasikan adanya korelasi positif antara penerapan sistem digital dengan peningkatan kapasitas dan kualitas layanan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa transformasi digital dalam sektor publik mampu mendorong peningkatan produktivitas layanan secara substansial ketika diterapkan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Selain data penerbitan paspor, penelitian ini juga mendokumentasikan perbedaan mendasar antara sistem manual, APAPO, dan M-Paspor dalam hal prosedur layanan. Perbandingan ketiga sistem tersebut disajikan dalam Tabel 2 yang menggambarkan evolusi layanan dari model konvensional menuju digital secara bertahap dan terencana. Tabel ini penting untuk memahami sejauh mana pergeseran sistem layanan memberikan dampak nyata bagi pengalaman pemohon.

Tabel 2. Perbandingan Sistem Layanan Pengurusan Paspor

No	Paspor Manual	Paspor APAPO	Paspor M-Paspor
1	Ambil antrean langsung ke kantor imigrasi	Download aplikasi APAPO di Play Store	Download M-Paspor; dapat upload dokumen secara mandiri
2	Isi formulir tulis tangan di lokasi	Login dengan NIK dan data diri	Login via email; tidak perlu tunggu petugas upload dokumen
3	Waktu tunggu lama dan tidak pasti	Jadwal dibuka tiap minggu; pilih sesi pagi/siang	Ambil kuota sewaktu-waktu; tidak hanya seminggu sekali
4	Jadwal tidak pasti, tergantung antrean	Cetak kode/QR setelah registrasi	Fitur cek status permohonan secara real-time
5	Tidak ada pemantauan status permohonan	Kembali ke kantor untuk serahkan berkas	Pembayaran sebelum wawancara; fitur reschedule tersedia

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa M-Paspor menawarkan keunggulan signifikan dibandingkan dua sistem sebelumnya, terutama dalam hal kemudahan akses, fleksibilitas waktu pengambilan kuota, kemampuan pengunggahan dokumen secara mandiri, serta fitur reschedule dan pelacakan status permohonan secara real-time. Keunggulan-keunggulan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagaimana diatur dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menekankan pentingnya kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan layanan pemerintah. Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), sehingga data yang diunggah pemohon secara daring dapat langsung terhubung ke sistem internal kantor dan meminimalkan kesalahan input yang selama ini menjadi sumber keterlambatan layanan.

Dari sisi kelembagaan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun menyediakan tim layanan yang terdiri dari dua orang customer service, dua petugas wawancara dan rekam data biometrik, satu petugas advokasi paspor, dua petugas cetak paspor dan uji kualitas, satu petugas laminasi, serta satu petugas penyerahan paspor. Pembagian peran yang terstruktur ini dirancang untuk memastikan kelancaran alur pelayanan dari tahap pendaftaran daring hingga penyerahan paspor kepada pemohon. Kantor ini juga telah melakukan sejumlah upaya sosialisasi melalui berbagai kanal, antara lain unggahan konten di Instagram dan TikTok resmi kantor, pemasangan papan pemberitahuan di area pelayanan, serta sosialisasi langsung ke sekolah-sekolah dan masyarakat pulau melalui program Imigrasi Antar Pulau (SILAU).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang telah memberikan izin dan dukungan penuh selama proses penelitian berlangsung, khususnya kepada Bapak Dr. Muhiri, S.Pd., M.Pd. selaku Rektor Universitas Karimun, Ibu Hj. Haryati, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Karimun. Dan kepada Bapak Azmi, S.IP., M.IP selaku Ketua Promotor/Penguji, terimakasih atas kesediaan berbagi waktu dan pengetahuan. Terima kasih juga kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karimun atas pemberian surat rekomendasi penelitian. Penghargaan yang tulus disampaikan kepada Bapak Azmi, S.IP., M.IP. selaku Pembimbing I dan Bapak Roli Sambuardi, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, tenaga, dan arahan dalam proses penyusunan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan pemohon paspor yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman nyata mereka dalam menggunakan layanan digital imigrasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun telah membawa perubahan positif yang nyata dibandingkan sistem

manual maupun APAPO sebelumnya. Dari sisi efektivitas, aplikasi ini berhasil menghadirkan kepastian jadwal layanan, mempercepat alur administrasi, dan meminimalisir risiko percaloan melalui sistem pendaftaran daring yang terstruktur, meskipun beberapa kendala teknis dan prosedural masih perlu diselesaikan. Dari sisi efisiensi, integrasi dengan SIMKIM memungkinkan proses verifikasi data yang lebih cepat dan menghemat waktu perjalanan bagi pemohon dari wilayah kepulauan, meskipun kewajiban membawa dokumen fisik masih membatasi capaian efisiensi yang sesungguhnya. Dari sisi akuntabilitas, sistem digital telah meningkatkan transparansi proses dan kemudahan pemantauan status permohonan, namun kualitas interaksi langsung petugas masih perlu ditingkatkan agar akuntabilitas layanan dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, M-Paspor merupakan langkah maju yang strategis dalam modernisasi layanan keimigrasian Indonesia. Namun, agar potensi inovasi ini dapat diwujudkan secara optimal, diperlukan perbaikan berkelanjutan yang mencakup aspek teknis, sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, dan strategi komunikasi kepada masyarakat. Transformasi digital yang sesungguhnya bukan hanya tentang penggantian sistem fisik dengan sistem digital, tetapi juga tentang perubahan budaya kerja dan peningkatan kapasitas seluruh elemen yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan pendekatan komparatif antar kantor imigrasi di berbagai wilayah kepulauan sangat disarankan untuk memperkaya pemahaman tentang tantangan dan peluang digitalisasi layanan publik di Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Fattah Nasution. (2023). Metode penelitian kualitatif. Bandung: Harva Creative.
- Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi pelayanan publik (PAKDES: Aplikasi laporan dana desa kreatif berbasis online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283-304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- Basuki, Y. (2019). Tipologi inovasi sektor publik (inovasi program mobile Si-Cakep) di Kabupaten Wajo. Universitas Hasanuddin.
- Dewi Asrianingsih. (2023). Penerapan teknologi informasi pada pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Universitas Karimun.
- Eprilianto, D. F. (2022). Inovasi digital dalam sektor publik: Studi deskriptif tentang value added inovasi pelayanan kesehatan. *Jurnal EL-RIYASAH*, 13(1), 33. <https://doi.org/10.24014/jel.v13i1.14357>
- Fitri. (2023). Inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Pinang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 104-116.
- Hendra. (2019). Inovasi pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Universitas Islam Riau.
- Indrajit, E., et al. (2019). Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi. APTIKOM.

- Muhamad Sawir. (2020). Birokrasi pelayanan publik. Deepublish.
- Rulam Ahmadi, Sigit Wahyudi, Angga Pradana, & Suljadmiko. (2024). Inovasi pelayanan publik. Eureka Media Aksara.
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi pelayanan publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76-86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (2011). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52.
- Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi pelayanan kesehatan Public Safety Center 119 (PSC 119) Smash Cares di Kota Solok. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>
- Zahra, A. (2023). Pengembangan e-government dalam pelayanan informasi publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8, 25.