



Komunikasi Pelayanan Publik Pada Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang

Public Service Communication on the Use of the M-Passport Application at the Class I Non TPI Immigration Office in Pemalang

Vina Nisa'ul Fitri^{1*}, Didi Permadi², Sarwo Edy³

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasakti Tegal, Kota Tegal, Indonesia
vinanisaulfitri24@gmail.com, didi.ups2019@gmail.com, edysarwo7624@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh laporan kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor yang menghambat efektivitas pelayanan keimigrasian, terutama dalam penyampaian informasi sebagai bagian dari komunikasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi penyedia layanan dalam menyampaikan informasi serta strategi yang digunakan untuk meningkatkan interaksi dengan pengguna aplikasi M-Paspor. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang telah berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan digital. Sosialisasi seperti pada acara *Car Free Day* terbukti membantu masyarakat memahami prosedur M-Paspor, optimalisasi media sosial pada instagram efektif dalam menyebarkan informasi dan menjawab kendala pengguna melalui komentar atau *Direct Message* (DM), komunikasi responsif petugas berperan dalam menangani kendala teknis, tetapi tantangan utama seperti gangguan sistem masih menjadi hambatan bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas aplikasi serta koordinasi lebih erat antara petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dan pengelola aplikasi untuk mengoptimalkan layanan digital ini.

Kata Kunci: Komunikasi; Pelayanan Publik; Aplikasi M-Paspor

Abstract

This research is motivated by reports of obstacles in the use of the M-Passport application that hinder the effectiveness of immigration services, especially in the delivery of information as part of public service communication. This research aims to analyze the role of service provider communication in delivering information as well as the strategies used to improve interaction with M-Passport application users. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation and documentation. The results showed that the public service communication of the Immigration Office Class I Non TPI Pemalang has contributed to increasing user understanding of digital services. Socialization such as at Car Free Day events has proven to help people understand the M-Passport procedure, optimization of social media on Instagram is effective in disseminating information and answering user constraints through comments or Direct Messages (DM), responsive communication of officers plays a role in handling technical obstacles, but major challenges such as system disruptions are still an obstacle for users. Therefore, it is necessary to improve application stability as well as closer coordination between Pemalang Class I Non TPI Immigration Office officers and application managers to optimize this digital service.

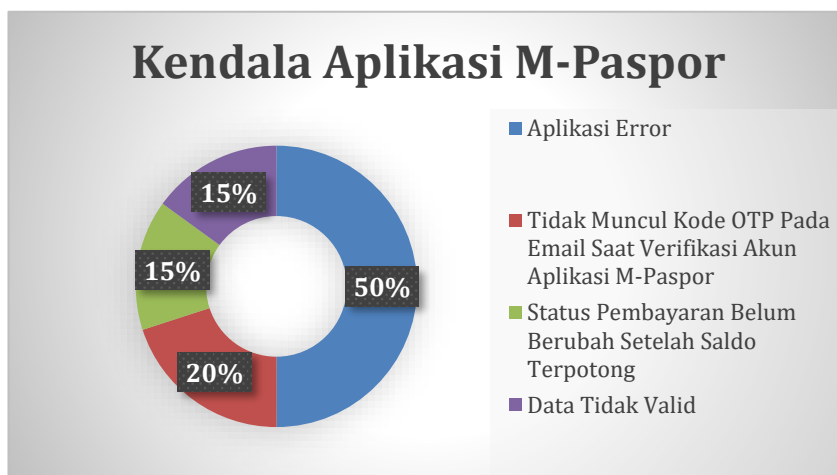
Keywords: *Communication; Public Services; M-Passport Application*

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi berkembang begitu pesat saat ini menuntut adanya adaptasi untuk mendukung berbagai aktivitas sehari-hari. Teknologi memiliki peran besar dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan layanan publik yang berbasis digital, masyarakat lebih mudah dan cepat memperoleh informasi serta layanan yang mereka butuhkan, sehingga kualitas pelayanan pun semakin baik dan memuaskan (Wiranti & Frinaldi, 2023). Di Indonesia, layanan publik berbasis digital, yang juga dikenal sebagai e-government, telah diatur dalam berbagai kebijakan pemerintah, seperti Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 dan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Ahady et al., 2025). Komunikasi memiliki fungsi krusial dalam interaksi manusia serta memiliki peran yang strategis dalam pelayanan publik (Hemeto et al., 2023). Setiap bentuk pelayanan, baik berupa barang maupun jasa, selalu membutuhkan komunikasi. Komunikasi yang efektif dalam proses pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut secara signifikan (Ningrum, 2023). Pada sektor Imigrasi, aplikasi M-Paspor diluncurkan sebagai bentuk transformasi digital dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor secara online tanpa harus datang ke kantor imigrasi. Aplikasi M-Paspor ini adalah pengembangan dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang telah ada sebelumnya dan dirilis pada tanggal 27 Januari 2022 (Suryani et al., 2024).

Aplikasi M-Paspor ini memberikan kemudahan karena mampu mengurangi antrian dan waktu biaya dalam proses pengajuan paspor (Helpiastuti et al., 2023). Namun di tengah kemudahan yang diberikan terdapat permasalahan utama yang sering dikeluhkan pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pematang adalah gangguan pada sistem, seperti aplikasi yang sering mengalami error, tidak adanya kode OTP pada Email saat verifikasi akun pada aplikasi M-Paspor, status pembayaran belum berubah setelah saldo terpotong, data tidak valid dan kesulitan dalam mengunggah dokumen. Banyak pengguna yang juga melaporkan bahwa aplikasi ini tidak selalu berjalan lancar ketika digunakan, terlebih pada jam-jam sibuk atau ketika banyak pengguna mengakses aplikasi secara bersamaan (Wulandari et al., 2024). Hal ini menyebabkan pengajuan paspor yang seharusnya menjadi lebih cepat serta efisien justru menjadi terhambat, sehingga banyak pengguna merasa kecewa dan tidak puas dengan layanan. Selain permasalahan teknis, terdapat juga isu terkait keterjangkauan layanan dari penggunaan aplikasi M-Paspor. Beberapa pengguna khususnya dari kalangan lanjut usia atau masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi merasa kesulitan dalam menjalankan aplikasi ini. Menu dan fitur di dalam aplikasi tidak selalu mudah dipahami oleh semua kalangan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat efektivitas layanan (Mavish et al., 2024).

Permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor ini tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah (SRIANING et al., 2024). Hal ini menunjukkan terdapat celah yang cukup signifikan pada penerapan teknologi terhadap pelayanan publik di Indonesia, terutama pada aplikasi M-Paspor. Secara lebih umum, tantangan dalam implementasi aplikasi M-Paspor memberikan permasalahan yang dihadapi oleh berbagai layanan publik di Indonesia, di mana komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kendala interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan teknologi di sektor publik seringkali masih terhambat oleh infrastruktur yang belum memadai, kurangnya dukungan teknis, dan minimnya edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan digital (Sosiawan, 2008).



Gambar 1. Jenis Kendala Aplikasi M-Paspor

Sumber : Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang

Gambar diagram 1 menunjukkan jenis kendala yang paling sering dihadapi oleh pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang. Data ini diperoleh dari wawancara langsung dengan beberapa pengguna aplikasi yang mengajukan permohonan paspor, serta laporan yang diterima petugas imigrasi selama periode penelitian. Proses pengumpulan data melibatkan percakapan dengan pengguna yang mengalami masalah saat menggunakan aplikasi, serta analisis terhadap laporan yang mencatat berbagai keluhan dan tantangan yang muncul selama proses pengajuan paspor. Dengan demikian, diagram ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kendala-kendala yang sering ditemui, berdasarkan pengalaman pengguna dan catatan dari pihak imigrasi.

Walaupun terdapat berbagai kendala yang ditunjukkan dalam gambar diagram 1, Aplikasi M-Paspor tetap mendapatkan antusiasme yang cukup tinggi

dari masyarakat terutama jika dibandingkan dengan proses manual. Sebelum adanya aplikasi M-Paspor, masyarakat harus datang pagi-pagi ke kantor imigrasi untuk melakukan pengisian formulir, verifikasi identitas, pemberkasan dokumen, pembayaran, serta pengambilan paspor yang memerlukan pemohon untuk datang beberapa kali ke kantor imigrasi. Namun, setelah aplikasi M-Paspor ini diluncurkan, semua proses, mulai dari pemberkasan, jadwal, hingga pembayaran, menjadi lebih mudah dilakukan melalui aplikasi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah unduhan aplikasi yang mencapai angka lebih dari 5 juta kali di *Google Play Store*, menunjukkan bahwa digitalisasi layanan paspor tetap menjadi pilihan utama bagi banyak pemohon. Tingginya angka unduhan ini berkaitan dengan peningkatan jumlah paspor yang diterbitkan melalui aplikasi tersebut. Keadaan ini dibuktikan dengan data jumlah permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang tahun 2024 sebagai berikut :

Tabel 1.

Jumlah Permohonan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang Tahun 2024

No	Bulan	Penerbitan
1	Januari	2710
2	Februari	2503
3	Maret	2684
4	April	1425
5	Mei	1809
6	Juni	1374
7	Juli	2696
8	Agustus	2649
9	September	2121
	Jumlah	19.971

Sumber : Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang 2024

Berdasarkan tabel data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah permohonan paspor tertinggi tercatat pada bulan Januari dengan total 2710 permohonan, sementara jumlah terendah tercatat pada bulan Juni dengan hanya 1374 permohonan. Hal ini menunjukkan pola musiman dalam pengajuan paspor, yang kemungkinan di pengaruhi oleh berbagai faktor. Seperti pada bulan Januari banyak orang yang merencanakan liburan panjang atau perjalanan internasional yang kemudian mendorong untuk mengurus paspor lebih awal. Sebaliknya pada bulan Juni permohonan paspor cenderung menurun karena mungkin pemohon sudah mengurusnya sebelum atau tidak memiliki kebutuhan mendesak untuk bepergian. Faktor-faktor seperti musim liburan dan jadwal keberangkatan ke luar negeri berperan besar dalam perbedaan jumlah permohonan sepanjang tahun.

Dalam proses pengajuan paspor, komunikasi antara pemohon dan petugas imigrasi menjadi hal yang sangat penting. Komunikasi adalah aktivitas yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Dengan berkomunikasi, seseorang bisa saling berbagi informasi dan membangun hubungan dengan orang lain. Peran komunikasi sangatlah penting, baik kehidupan sehari-hari ataupun keberhasilan suatu organisasi (Permadi & Habibullah, 2022). Pelayanan publik adalah bantuan atau dukungan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh penyedia layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Saputra, 2024). Komunikasi pelayanan publik pada pemakaian aplikasi M-Paspor merupakan bentuk komunikasi kepada masyarakat dengan melibatkan pengguna sebagai bagian dari proses interaksi. Aktivitas komunikasi termasuk bagian dari layanan publik, sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan keterampilan yang mendukung dalam penyampaian informasi secara jelas dan efisien. Komunikasi ini tidak hanya bersifat satu arah tetapi juga dua arah, dimana pemerintah melalui aplikasi M-Paspor memberikan informasi, panduan dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sedangkan pengguna dapat memberikan umpan balik, melaporkan kendala maupun bertanya mengenai layanan yang tersedia. Selain itu, komunikasi yang efektif melalui aplikasi berbasis digital seperti M-Paspor memungkinkan penyampaian pesan yang lebih cepat, dan akurat dalam memenuhi kebutuhan pengguna sehingga dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Terdapat penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Hilda Aulia Rahmi, Aurelius R.L. Teluma, Agus Purbathin Hadi pada tahun 2020, dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR" membahas mengenai bagaimana penerapan aplikasi LAPOR pada pemerintah Kota Mataram serta faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaannya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi LAPOR di Kota Mataram sejalan dengan konsep E-Government, yang meliputi efektivitas, efisiensi, keterbukaan, dan aksesibilitas terhadap layanan publik. Meskipun demikian, keterlibatan publik di Kota Mataram masih belum optimal, dengan 73 pengaduan yang tercatat sejak awal tahun 2018 hingga September 2019. Saluran utama penyampaian pengaduan adalah situs web, aplikasi Android, dan SMS. 66 dari 73 pengaduan telah ditangani dan diselesaikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis akan membahas mengenai bagaimana aplikasi M-Paspor memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui aplikasi M-Paspor termasuk cara penyampaian informasi dan respons terhadap keluhan yang dapat di analisis dengan menggunakan teori komunikasi *Wilbur Schramm*, yang membahas bahwa komunikasi adalah proses di mana pesan disampaikan dari pengirim melalui saluran tertentu kepada penerima. Namun, dalam menjalankan pesan tersebut, bisa saja muncul gangguan (*noise*) yang dapat mengurangi kejelasan atau menghambat pemahaman pesan oleh penerima (Abdullah et al., 2024). Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi kendala teknis dan hambatan yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi M-Paspor. Dengan demikian,

penelitian ini menawarkan kontribusi baru dalam kajian E-Government di Indonesia, terutama dalam konteks pelayanan imigrasi, yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Penelitian ini penting karena aplikasi M-Paspor merupakan bentuk inovasi digital layanan publik yang seharusnya memberikan pengalaman dan kemudahan pada pengguna. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak hanya bergantung pada aspek teknis tetapi juga pada efektivitas komunikasi yang terjalin antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, peran komunikasi penyedia layanan sangat diperlukan untuk menciptakan interaksi yang efektif dan berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dari uraian latar belakang yang disampaikan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peran komunikasi penyedia layanan dalam menyampaikan informasi serta strategi apa yang digunakan untuk dapat meningkatkan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Selain itu penelitian ini memberi rekomendasi terkait pengembangan lebih lanjut dari aplikasi M-Paspor, baik dari sisi teknis maupun komunikasi agar dapat berfungsi secara optimal sebagai alat pelayanan publik yang efisien, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan memberi pemahaman yang berguna bagi penyedia layanan untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi M-Paspor, serta memperbaiki komunikasi pelayanan publik yang terjalin melalui aplikasi tersebut. Dengan meningkatkan kualitas komunikasi, baik dalam hal penyampaian informasi maupun respons terhadap keluhan dan masukan pengguna, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik yang diberikan semakin berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dengan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang dilakukan untuk mengkaji objek secara alamiah yang berfokus pada pemahaman makna (Sugiyono, 2013). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti, yang berupaya memahami berbagai gejala dan keadaan sosial (Waruwu, 2023). Dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi atau data yang akurat. Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan terhadap kejadian atau fenomena yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi seperti dokumen, buku, jurnal maupun internet (Jailani, 2023).

Strategi analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga metode: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses penyaringan, pemilihan, dan penyederhanaan data yang diperoleh

di lapangan dengan tujuan menghapus informasi yang kurang relevan atau tidak mendukung fokus penelitian. Proses ini mencakup transkrip wawancara, pemberian kode pada data, serta pengelompokan berdasarkan tema utama agar lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Penyajian data merupakan tahapan di mana data yang telah direduksi disusun dalam bentuk yang lebih sistematis, seperti narasi, tabel, atau diagram, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang temuan penelitian dan memungkinkan peneliti merumuskan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah upaya dengan menganalisis data secara terus-menerus untuk memastikan hasil yang diperoleh akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kesimpulan yang diambil tidak hanya berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian, tetapi juga melibatkan temuan dengan teori yang relevan (Rijali, 2018). Penelitian ini memilih informan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* dipilih karena sifatnya yang memungkinkan peneliti untuk menentukan informan berdasarkan relevansi terhadap topik komunikasi pelayanan publik pada penggunaan aplikasi M-Paspor. Teknik *purposive sampling* yakni teknik di mana peneliti memilih sampel yang memiliki informasi sesuai dengan tujuan penelitian (Asrulla et al., 2023). Penelitian ini melakukan wawancara dengan 8 informan yang ditentukan berdasarkan keterlibatan dalam penggunaan atau pengelolaan aplikasi, yang terdiri dari pengguna aplikasi M-Paspor, Kepala Subseksi Informasi Teknologi Informasi Keimigrasian, Kepala Subseksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang, yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No.110, Beji, Kecamatan Taman, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah, 52361. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober - November 2024.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Komunikasi Petugas Imigrasi

Komunikasi informasi adalah proses penyampaian pesan dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami, baik melalui media elektronik maupun ekspresi. Pesan tersebut harus diterima dengan jelas oleh orang lain agar maksud dan tujuannya dapat dimengerti sesuai harapan (Setiyawati, 2021). Dalam konteks layanan publik digital, sebuah komunikasi menjadi lebih menantang karena melibatkan teknologi untuk menyampaikan informasi sekaligus berinteraksi dengan masyarakat secara cepat dan efisien. Upaya ini mencakup penyediaan informasi yang mudah dipahami, pengelolaan masukan dari pengguna, serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara mengakses dan menggunakan layanan digital dengan optimal. Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang memiliki peranan penting dalam memastikan masyarakat tahu cara menggunakan aplikasi M-Paspor dengan benar. Salah satu peran utamanya adalah sebagai penghubung antara kebijakan digital yang diterapkan pemerintah dan pelaksanaannya di lapangan. Dalam hal ini, petugas memiliki

tugas menyampaikan informasi penting mengenai aplikasi, termasuk fitur-fitur yang tersedia, cara penggunaannya, serta manfaatnya dalam mempermudah pengurusan dokumen, seperti paspor. Selain memberikan informasi, petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang juga sigap dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Jika ada masyarakat yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi, misalnya terdapat hambatan atau kebingungan tentang prosedur, petugas akan memberikan solusi atau petunjuk yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Tantangan dalam Implementasi Aplikasi M-Paspor

Pelayanan publik berbasis digital menghadapi berbagai tantangan teknis, termasuk koneksi internet yang belum stabil dan kurangnya antisipasi terhadap gangguan sistem (Sholikah & Harsono, 2020). Dalam implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang, masih ditemukan beberapa pengguna yang mengalami masalah. Kendala ini dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan. Sebagai contohnya salah satu pengguna mengungkapkan bahwa pengguna tersebut beberapa kali gagal mengunggah dokumen paspor karena masalah sinyal yang tidak stabil, sehingga mengharuskan pengguna untuk kembali ke kantor imigrasi yang mengurangi kenyamanan dalam proses pendaftaran. Hal ini jelas mempengaruhi kepuasan karena pengguna menginginkan proses yang cepat dan mudah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa pengguna aplikasi M-Paspor dapat diuraikan sebagai berikut :

“Menurut saya aplikasi M-Paspor belum bisa dikatakan memenuhi kebutuhan penggunaannya, terbukti ketika saya membuka aplikasi ini tiba-tiba error sehingga saya tidak bisa untuk memilih tanggal” (L, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 7 Oktober 2024).

“Saat menggunakan aplikasi M-Paspor, saya mengalami kesulitan, seperti tidak bisa login di aplikasi. Masalah ini cukup mengganggu karena saya tidak bisa melanjutkan proses pendaftaran paspor” (A, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 7 Oktober 2024).

“Saat saya pertama kali mencoba mendaftar di aplikasi M-Paspor, sistem meminta saya menunggu kode OTP yang seharusnya dikirimkan ke email dalam waktu sekitar 30 detik. Namun, saya tidak menerima notifikasi atau kode OTP tersebut. Ketika saya mencoba login kembali, muncul pemberitahuan bahwa email saya sudah terdaftar, tetapi kode OTP tetap tidak saya terima. Hal ini membuat saya tidak bisa melanjutkan ke tahap selanjutnya” (N, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 10 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan pengguna aplikasi M-Paspor diatas dapat disimpulkan bahwa, aplikasi M-Paspor memang masih sering mengalami kendala yang tentunya dapat menghambat efektivitas penggunaannya dalam pembuatan paspor.

Setelah melakukan wawancara dengan pengguna aplikasi M-Paspor, kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak Rizki selaku Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian dan Bapak Bagus selaku Kepala Subseksi Verifikasi Dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan terkait dengan layanan ini. Hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut :

“M-Paspor itu kan merupakan produk dari pusat ya dari Direktorat Jenderal Imigrasi, jadi semuanya apabila ada kendala atau ada permasalahan dari aplikasinya itu berarti memang kendala dari pusat bukan dari Kantor Imigrasi Pemalang. Akan tetapi untuk selama ini kendala yang sangat berarti banget itu yang sampe membuat drop seluruh Indonesia sih belum pernah, kecuali waktu Pusat Data Elektronik (PDE) diserang itu global besar nah itu pernah terjadi tapi setelahnya ga pernah mengalami masalah. Untuk keluhan masyarakat sih lebih ke bertanya mengenai kapan kuota M-Paspor dibuka” (Wawancara Peneliti, 8 November 2024).

“Terkait keluhan pengguna M-Paspor di Kantor Imigrasi Pemalang sih sebenarnya ga yang begitu banyak ya cuma memang ada beberapa masyarakat yang terkadang merasa kebingungan baik dalam menggunakan aplikasi tersebut maupun terkait dokumen atau persyaratan saat mengajukan permohonan paspor, jadi saya selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan akan membantu masalah tersebut di hari itu juga” (Wawancara Peneliti, 8 November 2024).

Berdasarkan wawancara dengan petugas Kantor Imigrasi Pemalang dapat disimpulkan bahwa, apabila ada permasalahan pada aplikasi M-Paspor penyebabnya berasal dari pusat. Namun jika ada pengguna yang merasa kesulitan dalam menggunakan atau mengakses aplikasi tersebut petugas akan langsung memberikan solusinya.

Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi M-Paspor

Kepuasan pengguna layanan publik bergantung pada kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Ma'ruf et al., 2022). Dalam konteks aplikasi M-Paspor, kepuasan tercapai ketika pengguna dapat mengakses layanan dengan mudah dan tanpa kendala. Sebaliknya, gangguan teknis yang berulang dapat menurunkan kepuasan masyarakat karena menghambat kelancaran proses pengurusan dokumen keimigrasian (Ismiyati, 2023). Oleh karena itu, ulasan terhadap pengalaman pengguna menjadi penting dalam menilai efektivitas aplikasi ini. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan pengguna yang dapat diuraikan sebagai berikut :

“Menurut saya menggunakan aplikasi M-Paspor itu rasanya lebih mudah daripada proses yang manual karena kita bisa menjadwalkan waktu sesuai keinginan dan untuk fitur-fiturnya mudah dipahami, sehingga ketika sudah sampai di Kantor Imigrasi tinggal mengikuti arahan petugas tanpa mendaftar lagi” (L, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 6 November 2024).

“Rasanya menurut saya lebih simple karena tidak perlu mengantri saat di Kantor Imigrasi seperti dulu, jadi sangat membantu sekali. Selain itu fitur yang diberikan mudah dimengerti dan tidak membingungkan, jadi cocok untuk orang yang lumayan susah paham atau susah mengerti perkembangan sebuah aplikasi. Ketentuan dan persyaratan juga sudah tertera dalam aplikasi sehingga saya sudah tau berkas apa saja yang perlu dibawa untuk pemeriksaan” (B, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 6 November 2024).

“Menurut saya pas pertama kali menggunakan aplikasi M-Paspor sangat mudah, fitur nya gampang sehingga memudahkan pengguna untuk mendaftar. Selain itu keamanan datanya cukup valid serta bebas dalam memilih jadwal” (A, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 6 November 2024).

Berdasarkan wawancara dengan pengguna aplikasi M-Paspor di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi M-Paspor sangat memudahkan dalam proses pendaftaran paspor dibandingkan dengan cara manual serta fitur-fitur yang diberikan mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Aji Tri Prayoga, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo mengenai Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung. Berdasarkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik berbasis digital yaitu pembuatan E-KTP meningkat pada tahun 2023 dengan perolehan angka 85,98 dan masuk pada kategori Baik. Masyarakat secara konsisten mengungkapkan pengalaman positif dalam memanfaatkan layanan digital, dengan menyoroti faktor utama seperti akses yang mudah, proses layanan yang cepat, serta biaya yang relatif gratis sebagai aspek utama terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan publik keimigrasian mempermudah pengguna, terutama dalam efisiensi waktu dan akses layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang aplikasi LAPOR! oleh Hilda Aulia Rahmi, Aurelius R.L. Teluma, dan Agus Purbathin Hadi, yang membahas bahwa layanan digital meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Namun, kedua aplikasi menghadapi tantangan serupa, yakni birokrasi yang panjang. Pada aplikasi LAPOR!, pengaduan harus diproses di tingkat pusat sebelum ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah, sementara pada M-Paspor, beberapa pengguna mengalami gangguan teknis yang dapat menghambat proses layanan. Keterlambatan ini dapat mengurangi kepuasan pengguna, karena layanan digital seharusnya lebih cepat dan praktis. Meski memiliki tujuan berbeda, aplikasi LAPOR! berfokus pada pengaduan masyarakat, sedangkan aplikasi M-Paspor menekankan administrasi keimigrasian. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik perlu terus dioptimalkan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Komunikasi Pelayanan Publik Pada Penggunaan Aplikasi M-Paspor

Strategi komunikasi merupakan perencanaan dalam mengelola proses komunikasi agar berjalan efektif dan mencapai target yang ditetapkan (Pakaya

et al., 2022). Dalam upaya meningkatkan interaksi dengan masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang melaksanakan berbagai layanan publik, seperti:

1. Sosialisasi

Gambar 2 menunjukkan kegiatan sosialisasi pelayanan keimigrasian yang dilakukan oleh petugas Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang pada acara *Car Free Day* yang bertempat di lapangan mataram Kota Pekalongan pada hari Minggu, 9 Juni 2024.

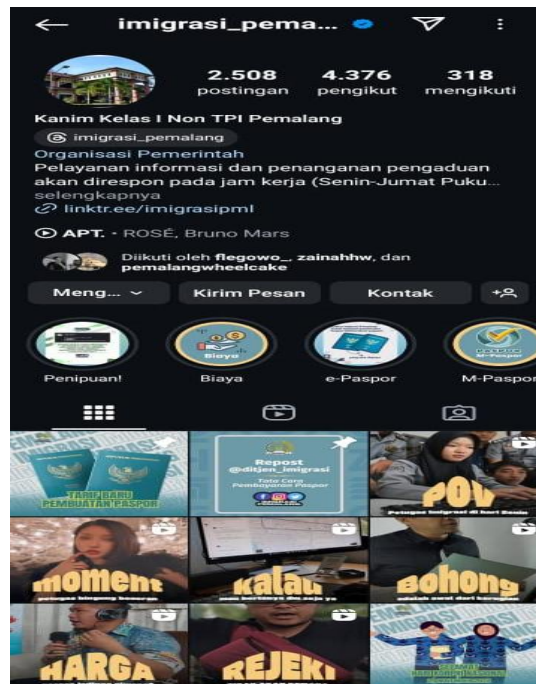


Gambar 2. Sosialisasi Pelayanan Keimigrasian

Sumber : Dokumentasi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang

Hal ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur penggunaan aplikasi M-Paspor dan layanan keimigrasian lainnya. Dalam kegiatan ini, petugas tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah tetapi juga berinteraksi langsung dengan masyarakat, menjawab pertanyaan, serta memberikan panduan langsung dalam penggunaan aplikasi. Sosialisasi yang dilakukan mendapat apresiasi dari masyarakat dan terbukti membantu dalam mengetahui layanan publik berbasis digital.

2. Optimalisasi Media Sosial



Gambar 3. Tampilan akun Instagram

Sumber : Akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pematang

Gambar 3 menunjukkan tampilan akun instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pematang yang digunakan sebagai salah satu media komunikasi dengan masyarakat. Akun ini berisi informasi mengenai jadwal layanan, persyaratan pengajuan paspor serta solusi atas permasalahan yang sering dihadapi pengguna aplikasi M-Paspor. Selain itu, media ini juga memungkinkan interaksi langsung antara petugas dan pengguna melalui komentar atau *Direct Message* (DM), sehingga pertanyaan dapat dijawab lebih cepat dan kendala masyarakat dapat ditanggapi secara langsung. Hal ini terlihat dari salah satu unggahan pertama yang berjumlah 61 komentar, menunjukkan bahwa media sosial, khususnya Instagram, berperan aktif dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan pihak imigrasi.

3. Komunikasi Responsif

Gambar 4 menunjukkan efektivitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pematang, dimana petugas secara langsung membantu masyarakat dalam pengurusan paspor dan menangani kendala teknis yang dihadapi pengguna aplikasi M-Paspor.



Gambar 4. Pelayanan Keimigrasian

Sumber : Dokumentasi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang

Layanan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dan kepuasan pengguna layanan imigrasi. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pengguna M-Paspor terkait pelayanan ini. Informan mengatakan :

“Petugas nya sangat membantu dan ramah. Kaget juga Dinas Pemerintahan tapi sangat-sangat baik ga ada yang judes 1 pun, pelayanan juga cepat sekali. Terima kasih Kantor Imigrasi Pemalang” (A, Pengguna Aplikasi M-Paspor, Wawancara 6 November 2024).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang telah memenuhi ekspektasi masyarakat, terutama dalam aspek keramahan dan kecepatan pelayanan. Respon positif dari pengguna mencerminkan keberhasilan komunikasi dua arah yang efektif antara petugas dan masyarakat. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa faktor interaksi langsung dan penyampaian informasi yang jelas berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Rekomendasi Pengembangan Aplikasi M-Paspor

M-Paspor merupakan aplikasi yang bisa dipakai oleh masyarakat untuk pengajuan dan penggantian paspor secara online. Namun, dalam implementasinya masih mengalami tantangan sehingga membutuhkan pengembangan lebih lanjut baik dari sisi teknis maupun komunikasi. Dari sisi teknis, pengembangan aplikasi harus fokus pada peningkatan stabilitas dan kecepatan sistem, termasuk optimalisasi server untuk mengurangi error seperti *"request timeout"* atau kegagalan pengiriman kode OTP. Selain itu, perlu juga penambahan fitur *live chat* yang memudahkan interaksi antara masyarakat dan

penyedia layanan. Hal ini sangat bermanfaat dalam menjawab pertanyaan seputar prosedur pengajuan paspor, persyaratan dokumen, atau kendala teknis yang mungkin dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi. Sedangkan dari sisi komunikasi, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dapat meningkatkan upaya dengan mengadakan sosialisasi rutin setiap minggu, seperti menghadiri acara *Car Free Day* (CFD) untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat serta sesekali dapat dilakukan pelatihan atau kegiatan turun langsung ke tengah masyarakat untuk memberi pemahaman mendalam mengenai alur pengajuan paspor secara online. Upaya ini bertujuan memastikan masyarakat lebih memahami proses dan memanfaatkan layanan M-Paspor secara optimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik dalam hal ini petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang sudah berjalan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna, dibuktikan melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan pada acara *Car Free Day* (CFD), optimalisasi pada media sosial seperti Instagram, dan komunikasi yang responsif untuk mempermudah masyarakat mendapatkan suatu informasi mengenai layanan keimigrasian. Meskipun komunikasi yang dilakukan telah berjalan efektif, dalam penelitian ini aplikasi M-Paspor memang masih ditemukan beberapa kendala teknis yang menghambat kenyamanan pengguna, sehingga diperlukan koordinasi yang lebih erat antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dan pihak pengelola aplikasi agar kendala teknis dapat diminimalisir. Dengan memaksimalkan aspek komunikasi dan memastikan dukungan teknis yang memadai, diharapkan masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan aplikasi M-Paspor dengan lancar dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., Batoa, H., Dima, D., Aldin, M., Taufik, Y., munawarsih, I. A., Salahuddin, S., Arfiani, A., Hamzah, A., & Mapasomba, M. (2024). *Komunikasi Sosial dan Lintas Budaya*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. <https://books.google.co.id/books?id=JsEpEQAAQBAJ>
- Ahady, Y. A., Chatra, E., & Asrinaldi. (2025). Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan 'Dukcapil Ceria Mobile' Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 4(1), 15–38.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v7i1.5464>

- Hemeto, A. O., Ratnasari, D., & Saputra, A. (2023). Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Mempertahankan Solidaritas Organisasi HMP-IK Universitas Ichsan Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 129–140.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34–49.
- Mavish, S., Christanto, H. J., & Sutresno, S. A. (2024). Analisis dan Redesign Aplikasi M-Paspor dengan Metode Design Thinking untuk Peningkatan Usability dan Pengalaman Pengguna. *Journal of Information System Research*, 5(4), 947–958. <https://doi.org/10.47065/josh.v5i4.5447>
- Ningrum, R. W. (2023). Komunikasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Manajemen, Hukum, Dan Sosial (JMHS)*, 1(2), 93–103.
- Pakaya, P. A. M., Subhan, A., & Ratnasari, D. (2022). Strategi Komunikasi Pdam Kota Gorontalo Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(2), 101–118.
- Permadi, D., & Habibullah, A. (2022). Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(1), 150–162.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Saputra, A. (2024). Analisis Perilaku Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 100–108.
- Setiyawati, D. (2021). Peran Komunikasi Informasi Dalam Layanan Digital Di Perpustakaan Stikes Muhammadiyah Gombong The Role Of Information Communications In Digital Services At Stikes Muhammadiyah Gombong Library. *Jurnal Publis*, 5(1), 53–66.
- Sholikah, M., & Harsono, D. (2020). Tantangan Kualitas Layanan Berbasis Smart City pada Sektor Publik dan Privat The Challenges of Smart City- based Service Quality in Public and Private Sectors. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial (PKS)*, 19(2), 181–195.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. *2008(SemnasiF)*, 2008(semnasiF), 99–108.
- SRIANING, N., SANJAYA, I. N. S., & SUBAGIANA, I. G. M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Ngurah Rai. *Jurnal Ganec Swara*, 18(3), 1249–1264. <https://doi.org/10.35327/gara.v18i3.929>

- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Wulandari, R. P., Winarti, N., & Darmawan, E. (2024). Implementasi E-Government Dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Tanjung Uban. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (Micjo)*, 1(2), 697–704.