



# Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif Implementasi *E-Government* di Indonesia

Oktavia Anggi Ramadhani\*, Khansa Nabilla Luthfiyah, Devita Larasati Tupen, Fadhia Chalisha Adzzahra, Fatkhuri

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor serta menilai faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam konteks implementasi *e-government* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui studi literatur, data sekunder, dan analisis ulasan pengguna di Google Play Store pada periode Januari hingga Maret 2025. Analisis dilakukan dengan pendekatan tematik dengan menggunakan teori *IS Success Model* berdasarkan enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak individu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan efisiensi layanan permohonan paspor secara digital dan mengurangi antrian secara signifikan di kantor imigrasi. Fitur unggahan dokumen digital, penjadwalan antrian daring, dan notifikasi otomatis aplikasi, dinilai memberikan kemudahan serta mempercepat proses pelayanan. Namun, ditemukan juga berbagai kendala teknis seperti error sistem, lambatnya respons aplikasi, dan kesulitan dalam akses fitur yang masih menjadi keluhan utama pengguna. Selain itu, navigasi aplikasi yang kurang intuitif dan pengulangan entri data turut mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* melalui aplikasi M-Paspor tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh responsivitas layanan, kemudahan akses, serta penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap inovasi digital pemerintah. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan layanan publik digital yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** M-Paspor, e-Government, Kepuasan Pengguna, Layanan Publik Digital, IS Success Model

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2622>

\*Correspondence: Oktavia Anggi Ramadhani

Email:

[2310413129@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310413129@mahasiswa.upnvj.ac.id)

Received: 14-04-2025

Accepted: 15-05-2025

Published: 22-06-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This study aims to analyze the level of user satisfaction with the M-Paspor application and assess the factors that influence it in the context of *e-government* implementation in Indonesia. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collection through literature studies, secondary data, and analysis of user reviews on Google Play Store from January to March 2025. The analysis was conducted using a thematic approach based on the *IS Success Model* theory, which consists of six dimensions: system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and individual impact. The results of this study indicate that the M-Paspor application is capable of improving the efficiency of digital passport application services and significantly reducing queues at immigration offices. Features such as digital document uploads, online queue scheduling, and automatic app notifications are considered to provide convenience and speed up the service process. However, various technical challenges were also identified, such as system errors, slow app response times, and difficulties accessing features, which remain the primary complaints of users. Additionally, the app's non-intuitive navigation and the need for repeated data entry also impact user satisfaction, particularly among those less familiar with technology. This study indicates that the success of *e-government* through the M-Paspor app is not solely determined by technological sophistication but also by service responsiveness, ease of access, and public acceptance and satisfaction with government digital innovations. These findings are expected to contribute practically to the development of more efficient, transparent, and user-satisfaction-oriented digital public services.

**Keywords:** M-Passport, e-Government, User Satisfaction, Digital Public Service, IS Success Model

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasi dari kemajuan teknologi dalam pemerintahan adalah konsep *electronic government (e-government)*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam aspek *good governance* (masyarakat dan lembaga bisnis) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Lebih jauh lagi, *e-government* juga berkontribusi dalam membangun tata kelola pemerintahan yang terbuka, responsif, dan partisipatif (Heeks, 2006). Dengan adanya digitalisasi layanan publik, pemerintah memiliki peluang untuk memperluas akses layanan hingga ke wilayah terpencil serta mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit (UNESCAP, 2021). *E-government* telah diterapkan di berbagai bidang pelayanan publik, termasuk dalam proses administrasi keimigrasian, seperti pembuatan paspor.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pembuatan paspor, Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia meluncurkan inovasi digital yang dikenal dengan nama M-Paspor. Aplikasi M-Paspor yang merupakan pembaharuan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO). M-Paspor memungkinkan permohonan paspor online dengan pengunggahan scan berkas tanpa batas wilayah dan waktu. Inovasi ini sejalan dengan tren global di mana pemerintah mengadopsi pendekatan citizen-centric dalam pelayanan publik berbasis digital (OECD, 2020).

Meski begitu, aspirasi pengembangan inovasi pelayanan publik melalui *e-government* memiliki tantangan besar dalam implementasi teknologi, informasi (Taher, Dai, & Mansur, 2024). Meskipun aplikasi M-Paspor menawarkan kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi secara teknis, keberhasilan implementasi sistem digital pemerintah tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada tingkat kepuasan pengguna sebagai tolak ukur utama keberterimaan layanan tersebut. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan dapat menjadi indikator keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan kebijakan berbasis teknologi informasi.

Fenomena implementasi *e-government* di Indonesia menunjukkan kemajuan signifikan dalam satu dekade terakhir, seiring dengan komitmen pemerintah untuk membangun sistem pelayanan publik berbasis digital. Namun, berbagai studi dan laporan menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dalam sektor pemerintahan masih menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kualitas infrastruktur jaringan yang belum merata, serta masalah teknis dalam pengoperasian aplikasi digital (Setiawan, 2022). Aplikasi M-Paspor mendapat apresiasi sebagai inovasi layanan publik. Namun, banyak pengguna juga melaporkan kendala teknis, proses yang membingungkan, dan layanan pelanggan yang belum responsif.

Dengan berkembangnya teknologi dan digitalisasi layanan publik, *e-government* telah menjadi salah satu pilar penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, tingkat adopsi dan kepuasan pengguna terhadap sistem-sistem digital pemerintah seperti aplikasi M-Paspor masih sangat beragam. Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan teknologi di sektor publik seperti M-Paspor adalah memastikan bahwa masyarakat, baik di kota besar maupun daerah terpencil, dapat mengakses dan memanfaatkan layanan digital ini secara optimal. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi informasi yang masih bervariasi serta infrastruktur digital yang belum merata menjadi hambatan besar dalam keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia (Purbo, 2020). Kendala-kendala tersebut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi seperti M-Paspor.

Meskipun aplikasi M-Paspor menawarkan kemudahan dan kepraktisan dalam pengajuan paspor, berbagai masalah teknis, seperti error pada aplikasi, ketidakjelasan informasi, serta ketidakterediaan dukungan pelanggan yang cepat, dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan pentingnya untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, tidak hanya dari sisi teknis aplikasi itu sendiri, tetapi juga dari sisi pelatihan dan dukungan kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru yang berguna bagi pengembangan lebih lanjut dari aplikasi M-Paspor, serta memperkuat implementasi *e-government* di Indonesia dengan memperhatikan berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman penggunaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor serta menilai sejauh mana aplikasi ini telah memenuhi prinsip-prinsip dasar *e-government*, seperti keterjangkauan, kemudahan akses, efisiensi waktu, dan peningkatan kualitas layanan publik. Lebih spesifik, penelitian ini membahas bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor dalam penyelenggaraan layanan permohonan paspor digital di Indonesia, dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna tersebut dalam aplikasi M-Paspor dengan menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi (*IS Success Model*) dari William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003). Teori tersebut mencakup enam dimensi utama, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta dampak individu. Dengan fokus pada kasus di Indonesia, penelitian ini tidak hanya relevan secara lokal tetapi juga memiliki nilai akademis dan praktis dalam pengembangan teori dan praktik *e-government*, khususnya di negara berkembang.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis persepsi serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti, khususnya mengenai kepuasan pengguna dan juga faktor yang mempengaruhinya dalam penggunaan aplikasi

M-Paspor. Penelitian ini menggali kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor dengan menganalisis ulasan mereka di Google Play Store. Data yang diambil berupa komentar berbahasa Indonesia yang dipublikasikan pada rentang waktu Januari hingga Maret 2025. Pengumpulan data dilakukan secara manual dengan menyaring berbagai ulasan yang relevan, mengandung opini substantif, dan bukan spam. Ulasan yang memenuhi kriteria tersebut dipilih dengan jumlah 100 hingga 200 komentar yang dianggap sudah mewakili persepsi pengguna terhadap aplikasi M-Paspor.

Kemudian, proses analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis tematik. Tahap pertama melakukan penyaringan dan klasifikasi komentar berdasarkan tema-tema penting seperti tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, masalah teknis, dan respons dari pengembang. Tahap kedua, setiap komentar akan dianalisis berdasarkan sentimen yang terkandung, apakah positif, negatif, atau netral. Tahap terakhir, hasil dari pengelompokan tema dan sentimen tersebut dikaitkan dengan indikator keberhasilan implementasi *e-government*, seperti seberapa efisien, mudah diakses, dan kualitasnya pelayanan publik digital melalui aplikasi M-Paspor.

Penelitian ini juga didukung oleh studi literatur dan analisis data sekunder dari laporan pemerintah, jurnal akademik, serta artikel terpercaya yang membahas implementasi *e-government* dan kepuasan pengguna layanan publik digital. Informasi dari sumber-sumber ini akan memperkaya hasil temuan terhadap fenomena yang dianalisis. Dari sumber-sumber tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang mendalam terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor serta berbagai faktor yang mempengaruhinya. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis isi tematik, penelitian ini bukan hanya untuk menggambarkan persepsi pengguna secara umum saja, tetapi juga mengidentifikasi hambatan yang ada dan juga peluang peningkatan dalam implementasi layanan digital pemerintah di Indonesia, khususnya aplikasi M-Paspor.

## Hasil dan Pembahasan

### Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi M-Paspor

Aplikasi M-Paspor yang dikembangkan oleh Badan Imigrasi Indonesia harus menggunakan teknologi digital untuk mempromosikan tujuan utama, proses pendaftaran, dan aplikasi paspor. Aplikasi ini dimaksudkan untuk mengurangi antrian dan mempercepat prosedur manajemen. Meskipun aplikasi ini menawarkan kenyamanan, penelitian tentang kepuasan pengguna menunjukkan area yang perlu ditingkatkan. Salah satu aspek yang sering menjadi sorotan adalah ramah atau kesederhanaan dari aplikasi pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator yang penting dalam menilai efektivitas pengimplementasian *e-government* yang baik, terutama pada pelayanan publik digital seperti aplikasi M-Paspor. Tingkat kepuasan terhadap aplikasi M-Paspor cukup tinggi, meskipun memang belum optimal secara keseluruhan.

Beberapa pengguna merasa navigasi aplikasi M-Paspor sulit digunakan, dan berulang entri data dapat memperburuk pengalaman pengguna. Misalnya, aplikasi ini mengakses layanan aplikasi paspor, tetapi memiliki proses yang tidak cukup jelas dan tidak intuitif bagi banyak pengguna, terutama mereka yang belum terbiasa dengan teknologi

digital. Ini menggambarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan realitas pengalaman menggunakan aplikasi. Penelitian menggunakan kerangka kerja 4D (*Define, Design, Develop, Disseminate*) menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor masih memiliki beberapa kelemahan dalam desain antarmuka dan penggunaan navigasi.

Kendala lainnya, pengguna mengeluh tentang mengisi data yang mungkin mereka rasakan berulang kali dan mengisi informasi yang disediakan oleh aplikasi yang tidak selalu mudah dimengerti. Penggunaan aplikasi M-Paspor umumnya bekerja dengan baik, tetapi banyak pengguna percaya bahwa aplikasi tersebut kurang efektif dalam membimbing mereka melalui proses kompetitif paspor. Contohnya seperti, pengguna yang ingin menggunakan aplikasi ini untuk tujuan darurat dalam perjalanan internasional yang membutuhkan paspor dalam waktu singkat.

Akan tetapi, berdasarkan penelitian oleh Pratama dan Dewi (2019), sudah banyak pengguna yang senang dengan kenyamanan yang diberikan oleh aplikasi M-Paspor saat mempertahankan pass. Dimana proses sebelumnya membutuhkan waktu yang lebih lama, dengan aplikasi M-Paspor memungkinkan mereka untuk berjalan lebih cepat menggunakan antrian imigrasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu. Sebagian besar pengguna percaya aplikasi ini akan membantu menghemat waktu, tetapi memang terdapat beberapa melaporkan masalah terkait dengan entri data yang tidak selalu berjalan dengan lancar, seperti aplikasi yang menyebabkan gangguan atau keterlambatan dalam pemrosesan data. Meskipun aplikasi M-Paspor dalam konteks ini menawarkan manfaat efisiensi yang besar dan mengurangi antrian ke kantor imigrasi, masalah seperti sistem dan kesulitan teknis tertentu masih merupakan keluhan utama bagi pengguna dan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan mereka. Untuk itu, perlu dilakukannya peningkatan konstruksi. Kemudian, aplikasi M-Paspor juga perlu lebih memperhatikan aspek ramah pengguna sehingga pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi dapat merasakan kenyamanan yang sama. Selain aspek yang ramah pengguna, penting untuk menilai efektivitas aplikasi M-Paspor dalam menyediakan layanan yang diharapkan oleh semua pengguna.

Aplikasi M-Paspor dinilai sangat berguna dan efektif karena mampu mempercepat alur pelayanan secara signifikan. Pengguna merasakan manfaat dari fitur-fitur unggulan seperti unggahan dokumen secara digital, pengaturan jadwal antrian daring, serta notifikasi otomatis, yang secara langsung berkontribusi pada pengurangan waktu tunggu dan beban administratif di kantor imigrasi. Efisiensi ini tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga mendukung strategi digitalisasi layanan publik pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan transparansi layanan (Dwiyanto, 2006). Selain itu, efisiensi ini turut berkontribusi pada penurunan kepadatan fisik di ruang pelayanan publik, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih tertib dan tertata.

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor tidak hanya bergantung pada kehadiran teknologi itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut diimplementasikan secara efektif dalam konteks pelayanan publik digital. Efisiensi waktu menjadi faktor lain yang banyak diapresiasi. Aplikasi M-Paspor dinilai mampu memangkas waktu tunggu dan mengurangi antrian di kantor imigrasi. Fitur-fitur seperti unggah

dokumen digital, formulir elektronik, dan pemilihan jadwal kedatangan memberikan dampak positif terhadap kecepatan pelayanan (Sari et al., 2023). Namun demikian, efektivitas ini seringkali terganggu oleh kendala teknis seperti aplikasi yang tidak stabil, kesalahan sistem saat unggah dokumen, dan gangguan server yang membuat pengguna harus mengulang langkah dari awal. Permasalahan-permasalahan ini menjadi keluhan utama dalam banyak ulasan pengguna dan menunjukkan bahwa aspek keandalan sistem masih perlu ditingkatkan.

Transparansi informasi juga berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Ketika informasi mengenai syarat, tahapan, dan prosedur pembuatan paspor disampaikan secara jelas dan konsisten di dalam aplikasi, pengguna merasa terbantu dan percaya pada layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika informasi dalam aplikasi membingungkan atau tidak lengkap, maka pengguna cenderung merasa ragu dan kecewa (Afifa et al., 2023). Keterbatasan infrastruktur digital juga menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan ini, terutama di daerah yang memiliki akses internet rendah. Kurangnya pemerataan akses teknologi berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal (Taher & Mansur, 2023). Selain itu, rendahnya literasi digital pada kelompok masyarakat tertentu juga menjadi tantangan dalam adopsi teknologi pelayanan publik seperti M-Paspor.

Meski begitu, apresiasi tetap muncul terhadap komitmen pengembangan aplikasi dan perbaikan yang dilakukan oleh instansi terkait. Beberapa pengguna menyebutkan adanya pembaruan sistem serta respon cepat dari pihak imigrasi saat terjadi gangguan teknis. Ini menunjukkan bahwa faktor keberlanjutan layanan dan dukungan teknis juga turut membentuk persepsi positif terhadap aplikasi (Suryani & Sari, 2023). Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap M-Paspor ditentukan oleh kombinasi dari kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, keandalan sistem, konsistensi antara layanan digital dan manual, serta transparansi informasi. Untuk mencapai implementasi *e-government* yang lebih optimal, penting bagi instansi terkait untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi, memperbaiki integrasi sistem, serta memperluas akses digital di seluruh wilayah. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor sudah berada di kategori yang cukup baik, meskipun masih diperlukannya peningkatan khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan, kestabilan sistem, serta konsistensi prosedur layanan dari aplikasi M-Paspor tersebut. Pengalaman pengguna yang mudah dan nyaman merupakan kunci utama dari terwujudnya *e-government* yang baik dalam konteks pelayanan paspor digital di Indonesia melalui aplikasi M-Paspor.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor bukan hanya ditentukan dari fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi saja, tetapi juga tidak terlepas dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi satu sama lain dalam keberhasilan implementasi *e-government*. Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 hingga 200 ulasan pengguna di Google Play Store serta tinjauan literatur dari beberapa penelitian, ditemukan berbagai respons pengguna yang dapat dianalisis menggunakan enam dimensi dari IS Success Model yang

dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), untuk menilai sejauh mana aplikasi M-Paspor dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien.

Penggunaan aplikasi M-Paspor menunjukkan berbagai dinamika yang mencerminkan kualitas sistem yang masih perlu ditingkatkan. Sekitar 40% hingga 50% ulasan pengguna melaporkan adanya gangguan teknis seperti error saat mengunggah dokumen, aplikasi yang sering keluar secara tiba-tiba (*crash*), serta proses loading yang lambat. Kendala ini terutama dirasakan oleh pengguna di wilayah dengan koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, 42% responden dalam penelitian Pratama & Dewi (2019) menyatakan bahwa alur aplikasi membingungkan dan tidak intuitif, khususnya bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini menandakan perlunya perbaikan kualitas teknis dan desain sistem agar lebih ramah pengguna. Dari segi kualitas informasi, sekitar 35% pengguna mengeluhkan kurangnya kelengkapan dan konsistensi informasi dalam aplikasi. Banyak kasus di mana pengguna telah mengunggah dokumen secara digital, tetapi tetap diwajibkan membawa dokumen fisik dan mengisi ulang formulir di kantor imigrasi, sebagaimana dicatat oleh Tampubolon (2022). Ketidaksesuaian ini menimbulkan kebingungan serta mengurangi kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Kualitas layanan juga menjadi aspek yang masih lemah, dimana dengan hanya 20% hingga 25% ulasan yang menyatakan puas terhadap respons layanan pelanggan. Banyak pengguna merasa tidak mendapat balasan yang cepat saat menghubungi bantuan teknis, bahkan dalam situasi mendesak. Studi Haryanto (2020) mengungkapkan bahwa skor kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi hanya berada pada angka 3,87 dari skala 5, yang menandakan bahwa perlunya peningkatan terutama dalam responsivitas dan kejelasan prosedur dukungan. Dalam hal penggunaan sistem, meskipun aplikasi M-Paspor telah diunduh lebih dari satu juta kali di Play Store, tingkat penggunaan aktif tidak merata. Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate oleh Taher & Mansur (2024) menunjukkan bahwa hanya sekitar 65% pemohon paspor yang dapat menyelesaikan proses secara digital tanpa bantuan langsung. Sementara sisanya masih menghadapi kendala teknis atau keterbatasan literasi digital, sehingga harus mengulang atau melanjutkan proses secara manual. Hal ini mencerminkan hambatan eksternal yang mempengaruhi adopsi teknologi secara menyeluruh.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan pengguna menunjukkan tren yang cukup positif. Sekitar 60% hingga 65% ulasan menunjukkan sentimen positif, terutama terhadap kemudahan dalam membuat janji temu dan fitur mengunggah dokumen yang praktis. Namun, 30% ulasan lainnya mengungkapkan ketidakpuasan terkait masalah teknis dan ketidaksinkronan prosedur aplikasi dengan praktik di lapangan. Menurut Haryanto (2020), terdapat gap sebesar 0,6 poin antara ekspektasi pengguna (skor 4,47) dan persepsi kinerja aktual (skor 3,87), yang menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Terakhir, dari sisi dampak individu, aplikasi M-Paspor terbukti memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna yang berhasil memanfaatkan aplikasi M-Paspor secara optimal. Mereka melaporkan penghematan waktu hingga 50% dibandingkan proses manual. Studi oleh Suryani & Sari (2023) juga menunjukkan penurunan antrian fisik harian

di kantor imigrasi sebesar 30–40%. Efisiensi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga mendukung transformasi pelayanan publik yang lebih transparan dan berbasis digital.

Dari keenam faktor tersebut, terdapat juga faktor eksternal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam aplikasi M-Paspor. Salah satunya yaitu, perbedaan akses terhadap teknologi digital antara masyarakat di wilayah perkotaan dan pedesaan, yang dimana pengguna di daerah cenderung lebih menghadapi banyak hambatan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor karena internet yang minim. Hal tersebut sangat berdampak pada tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kemudian, tidak konsistennya sistem digital dengan prosedur secara manual di lapangan yang mencerminkan bahwa pelayanan yang ada belum sepenuhnya siap dalam melakukan transformasi digital. Kurangnya pelatihan untuk petugas juga merupakan penyebab utama penerapan teknologi tidak berjalan dengan semestinya.

Maka dari itu, diperlukannya pendekatan yang lebih berkelanjutan dan menyeluruh dalam meningkatkan pelayanan publik digital seperti aplikasi M-Paspor, dengan memperbaiki aspek teknis, fitur-fitur sistem aplikasi, dan juga memperhatikan kesiapan infrastruktur, peningkatan literasi digital masyarakat agar mampu menggunakan aplikasi dengan mudah, serta meningkatkan dan menyesuaikan kebijakan internal pada instansi terkait dalam pembuatan paspor digital. Hal tersebut bertujuan tidak hanya untuk mewujudkan sistem yang baik secara teknologi saja, tetapi juga memastikan bahwa setiap elemen pendukung pelayanan yang saling berkaitan satu sama lain dapat berjalan secara menyeluruh dan terintegrasi. Dengan begitu, aplikasi M-Paspor bukan hanya sebagai alat yang dapat mempermudah proses administratif, tetapi aplikasi yang berfungsi secara nyata untuk memberikan solusi dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan imigrasi secara efisien dan transparan. Aplikasi M-Paspor dapat menjadi model penerapan *e-government* yang tidak hanya modern saja, tetapi juga dapat mempermudah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara nyata dan berkelanjutan, serta mendorong terciptanya birokrasi yang lebih responsif dan adaptif.

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap implementasi aplikasi M-Paspor dalam kerangka *e-government* di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan pengajuan paspor melalui aplikasi M-Paspor telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam bidang keimigrasian. M-Paspor mampu menyederhanakan proses administrasi dengan menghadirkan fitur registrasi online, unggah dokumen elektronik, serta penjadwalan janji temu secara daring yang mengurangi waktu tunggu dan kepadatan antrian di kantor imigrasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor tergolong sudah cukup tinggi, dimana pengguna merasa terbantu oleh fitur-fitur dalam aplikasi yang memungkinkan proses menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya diterapkan. Akan tetapi, tingkat kepuasan pengguna dalam aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya merata. Sejumlah pengguna masih menghadapi berbagai kendala,

seperti ketidakstabilan dan error pada sistem, tampilan aplikasi yang tidak ramah pengguna, serta ketidaksesuaian prosedur digital dengan praktik di lapangan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor meliputi enam dimensi *IS Success Model*, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan subjektif pengguna, serta dampak individu seperti penghematan waktu dan kenyamanan layanan aplikasi M-Paspor. Terdapat juga faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi M-Paspor, seperti kesiapan infrastruktur, kesenjangan teknologi antar daerah, dan kesiapan lembaga dalam mengintegrasikan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukannya optimalisasi layanan dalam aplikasi M-Paspor dengan penguatan infrastruktur, peningkatan edukasi digital masyarakat, dan penyempurnaan fitur sistem agar lebih inklusif dan responsif, sehingga implementasi *e-government* melalui aplikasi M-Paspor dapat berjalan dengan efektif dan berkelanjutan.

Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari sisi petugas imigrasi maupun layanan pelanggan juga perlu dilakukan agar responsivitas dan kualitas pelayanan tetap terjaga. Terakhir, evaluasi secara berkala terhadap aplikasi dan juga melibatkan aktif pengguna dalam memberikan masukan yang nantinya sangat membantu dalam mewujudkan layanan publik digital yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membandingkan aplikasi M-Paspor dengan layanan digital serupa di negara lain agar dapat memperoleh pemahaman praktik terbaik *e-government* di keimigrasian.

## Referensi

- Afifa, R., Radjikan, M. A., & Hartono, S. (2023). Efektivitas pelayanan e-government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–54.
- Akabar, G. D., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *Publicness: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 1–10.
- Alma'ruf Indrasrani, R. I., Nursanto, G. A., & Piranti, N. M. (2024). Tinjauan literatur analisis aplikasi pelayanan publik. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 8052–8074.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286.
- Dari, K. W., & Gea, N. L. (2024). E-Government sebagai sarana layanan publik: Analisis sistem M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(3), 1807–1817.

- Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. Springer.
- Haryanto, S. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode IPA. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 25(4), 112-120.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- 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.
- Hilbert, M. (2011). The end justifies the definition: The manifold outlooks on the digital divide and their practical usefulness for policy-making. *Telecommunications Policy*, 35(8), 715–736.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- OECD. (2020). *Digital government in Indonesia: Strengthening the institutional and regulatory framework* (OECD Digital Government Studies).
- Prameswari, A., Zakaria, S., & Centia, S. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(2), 256-262.
- Pratama, A., & Dewi, M. (2019). Peningkatan Desain Aplikasi M-Paspor melalui User Interface yang Lebih Sederhana. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 78-89.
- Purbo, O. W. (2020). Strategi pengembangan infrastruktur TIK untuk daerah terpencil di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(1), 10–17.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. (*Journal of Social Science and Humanities*), 1(1), 46-51.
- Razzaq, F. (2021). Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour.

- 
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. *Jurnal Media Birokrasi*, 113-132.
- Sari, D. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor: Studi Kasus pada Pengguna di Jakarta. *Jurnal Ilmu Komputer*, 22(3), 134-145
- Sari, P. D., Al Karimah, R. A., & Salsabila, S. (2023). Efektivitas aplikasi M-Paspor dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 12(2), 112–121.
- Setiawan, R. (2022). Tantangan e-government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Setiawan, T. (2017). Analisis Usability pada Aplikasi M-Paspor di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 18(1), 45-56.
- Suryani, L., & Sari, N. (2023). Implementasi aplikasi M-Paspor dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. *Jurnal Transformasi Pelayanan Publik*, 8(1), 20–30.
- Taher, N. H., & Mansur, M. (2023). Penggunaan M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(3), 78–89.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175-190.
- Tampubolon, E. N. (2022). Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 7(2), 65–74.
- UNESCAP. (2021). E-government development in Asia and the Pacific. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.
- William H. DeLone, & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

