

BAB IV

PENUTUP

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas sistem informasi Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, yang ditinjau dari enam dimensi DeLone dan McLean (2003), dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini belum dapat dikatakan sepenuhnya efektif karena masih terdapat sejumlah aspek pada setiap dimensi yang belum terpenuhi secara optimal.

- a. Pada dimensi Kualitas Sistem, aplikasi M-Paspor sudah memberikan kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan kecepatan akses yang memadai pada kondisi normal. Namun demikian, dimensi ini masih mengalami kendala pada keandalan sistem dan keamanan akses, terutama gangguan teknis seperti aplikasi keluar sendiri (force close) dan aplikasi down, serta masih adanya kekhawatiran sebagian pengguna terhadap keamanan data pribadi.
- b. Pada dimensi Kualitas Informasi, aplikasi sudah relevan dan mudah dipahami dari sisi format penyajian, tetapi belum optimal pada aspek akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan konsistensi. Masih terdapat kesenjangan antara informasi yang tercantum dalam aplikasi dengan kebutuhan verifikasi di lapangan, seperti permintaan dokumen tambahan (ID card tempat kerja, KTP orang tua, atau paspor orang tua) yang tidak dicantumkan secara jelas, sehingga menimbulkan kebingungan dan kesan bahwa informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya selaras dengan praktik pelayanan.
- c. Pada dimensi Kualitas Layanan, ketanggapan dan empati petugas Imigrasi sudah berjalan baik, sehingga pemohon tetap terlayani meskipun sistem sedang bermasalah. Meskipun demikian, dimensi jaminan (assurance) belum sepenuhnya

terpenuhi karena sebagian pengguna masih mengkhawatirkan potensi kebocoran data pribadi yang mereka unggah melalui aplikasi.

- d. Pada dimensi Penggunaan (Use), tingkat literasi digital dan kemandirian pengguna secara umum sudah cukup baik, karena sebagian besar informan menyatakan telah terbiasa menggunakan aplikasi berbasis smartphone dan tidak membutuhkan waktu lama untuk beradaptasi. Namun, penggunaan aplikasi ini belum sepenuhnya merata bagi seluruh lapisan masyarakat, mengingat kelompok lansia, masyarakat yang belum memiliki smartphone, maupun yang memiliki keterbatasan akses internet masih berisiko mengalami hambatan dan bergantung pada pendampingan petugas.
- e. Pada dimensi Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), kepuasan terhadap kemudahan aplikasi dan pelayanan petugas sudah terpenuhi dengan baik. Akan tetapi, kepuasan terhadap informasi, kecepatan, hasil layanan, dan keamanan data belum sepenuhnya merata, karena sebagian pengguna masih memiliki pengalaman yang kurang optimal, terutama terkait kelengkapan informasi dan jaminan keamanan data pribadi.
- f. Pada dimensi Manfaat Bersih (Net Benefits), penerapan Aplikasi M-Paspor telah memberikan manfaat nyata berupa ketepatan waktu pelayanan, efisiensi proses, dan ketercapaian target pengurangan antrean fisik. Meskipun demikian, manfaat tersebut masih diiringi oleh sejumlah dampak tidak diinginkan, yaitu kesesuaian prosedur yang belum sepenuhnya selaras antara aplikasi dan praktik di lapangan, kendala teknis yang berulang, beban dokumen tambahan yang tidak terinformasikan dengan jelas, kesenjangan digital pada kelompok tertentu, serta penurunan kepercayaan pada sebagian pengguna yang mengalami kombinasi kendala tersebut.

Secara keseluruhan, Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat belum dapat dinyatakan sepenuhnya efektif sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, karena dari enam dimensi DeLone dan McLean (2003) yang dianalisis,

masih terdapat aspek pada hampir setiap dimensi yang belum terpenuhi secara optimal. Aplikasi ini telah memberikan manfaat nyata dalam efisiensi waktu, keteraturan pelayanan, dan kemudahan akses bagi sebagian besar pengguna. Namun, efektivitas tersebut masih bersifat belum maksimal karena masih terdapat persoalan pada aspek keandalan sistem, keamanan data, kelengkapan informasi, kesesuaian prosedur, dan pemerataan akses bagi seluruh kelompok pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aplikasi dan penguatan pelayanan pendukung perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tujuan digitalisasi pelayanan paspor dapat tercapai secara lebih menyeluruh dan merata.

II. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disusun, penulis memberikan saran sebagai berikut, yang disusun mengikuti enam dimensi DeLone dan McLean (2003):

1. Kualitas Sistem

Permasalahan: Keandalan sistem masih rendah, ditandai dengan gangguan teknis seperti aplikasi keluar sendiri (force close) dan aplikasi down, serta adanya kekhawatiran pengguna terhadap keamanan akses dan data pribadi.

Saran: Pihak pengelola aplikasi M-Paspor (Ditjen Imigrasi) perlu melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala, termasuk peningkatan kapasitas server agar mampu menampung volume akses tinggi tanpa mengalami down. Selain itu, perlu ditambahkan fitur keamanan yang lebih transparan (seperti enkripsi data, verifikasi dua langkah, dan notifikasi keamanan) agar kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi meningkat.

2. Kualitas Informasi

Permasalahan: Informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya akurat, lengkap, tepat waktu, dan konsisten. Masih terdapat kesenjangan antara informasi di aplikasi dengan kebutuhan verifikasi di lapangan, seperti permintaan dokumen tambahan (ID card tempat kerja, KTP orang tua, paspor orang tua) yang tidak dicantumkan secara jelas.

Saran: Perlu dilakukan pembaruan dan sinkronisasi informasi persyaratan dokumen antara sistem aplikasi dan petugas loket, sehingga seluruh persyaratan (termasuk dokumen tambahan sesuai kategori pemohon) tercantum secara lengkap dan jelas di dalam aplikasi. Kantor Imigrasi juga dapat menyediakan daftar pemeriksaan (checklist) dokumen yang dapat diunduh pemohon sebelum melakukan pendaftaran, guna mengurangi kebingungan dan ketidaksiapan pemohon, sekaligus mengurangi beban dokumen tambahan yang selama ini dirasakan sebagai dampak tidak diinginkan.

3. Kualitas Layanan (Dimensi Jaminan/Assurance)

Permasalahan: Jaminan keamanan yang diberikan aplikasi M-Paspor masih menimbulkan kekhawatiran sebagian pengguna terkait potensi kebocoran data pribadi.

Saran: Pihak Imigrasi perlu memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai sistem keamanan data yang diterapkan pada aplikasi M-Paspor, misalnya melalui pernyataan kebijakan privasi yang mudah diakses, sertifikasi keamanan sistem, serta kanal pengaduan resmi apabila terjadi indikasi penyalahgunaan data. Hal ini penting untuk membangun jaminan (assurance) dan kepercayaan publik terhadap layanan digital.

4. Manfaat Bersih (Kesesuaian Prosedur di Lapangan)

Permasalahan: Terjadi perbedaan antara arahan/prosedur yang tertera di aplikasi dengan praktik pelayanan langsung di kantor Imigrasi, sehingga menimbulkan kesan aplikasi belum selaras dengan kondisi lapangan dan mengurangi manfaat bersih yang seharusnya dirasakan pengguna.

Saran: Perlu dibangun koordinasi rutin antara tim pengembang sistem M-Paspor dengan petugas pelayanan di lapangan, agar setiap perubahan kebijakan atau persyaratan segera diperbarui dalam aplikasi. Evaluasi berkala terhadap kesesuaian antara SOP lapangan dan tampilan aplikasi juga perlu dilakukan agar manfaat bersih dari digitalisasi layanan dapat dirasakan secara konsisten oleh seluruh pengguna.

5. Penggunaan (Pemerataan Akses bagi Kelompok Rentan Digital)

Permasalahan: Kelompok tertentu seperti lansia, masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, tidak memiliki smartphone, atau memiliki keterbatasan akses internet, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor, sehingga penggunaan aplikasi belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

Saran: Kantor Imigrasi disarankan menyediakan layanan pendampingan (help desk atau petugas bantu) bagi kelompok rentan digital di lokasi pelayanan, serta tetap menyediakan alternatif jalur pendaftaran non-aplikasi secara terbatas bagi masyarakat yang benar-benar tidak dapat mengakses layanan digital, agar prinsip inklusivitas layanan publik tetap terjaga dan dimensi penggunaan dapat tercapai secara lebih merata