

PENDAMPINGAN MAHASISWA MAGANG DALAM OPTIMALISASI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KOTA PAREPARE

Student Intern Mentoring in Optimizing the M-Paspor Application at the Parepare Immigration Office

Lismawati¹, Inda Dzil Arsyil², Indri Ardhana Amran³, Sayyed Rusdiansyah⁴, Farid Siddiq⁵

¹Program Studi Perbankan Syariah, ^{2,4,5}Program Studi Akuntansi, ³Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare

Jl. Jend. Ahmad Yani No. Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91131

Email: lismawisyasuwendy@yahoo.com ¹, indadzilarisyil22@gmail.com ², indriardhanaamran@gmail.com ³,
sayyedrusdiansyah@gmail.com ⁴, farid.lakilaki7360@gmail.com ⁵

Abstrak

Revolusi industri 4.0 mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik melalui penerapan e-government. Salah satu inovasi penting adalah aplikasi M-Paspor yang dirancang Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempermudah pengurusan paspor secara online. Meskipun menawarkan efisiensi waktu dan kemudahan akses, implementasinya di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital masyarakat dan hambatan teknis. Untuk mengatasi kendala tersebut, mahasiswa magang dilibatkan sebagai agen perubahan yang mendampingi masyarakat sekaligus memperoleh pengalaman praktis dalam transformasi digital layanan publik. Kegiatan dilaksanakan melalui empat tahap: persiapan dan koordinasi, pelatihan mahasiswa magang, praktik lapangan pendampingan pemohon, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa magang berhasil membantu pemohon mengatasi kendala teknis penggunaan aplikasi, seperti pengunggahan dokumen dan pengisian data online. Pendampingan ini meningkatkan literasi digital masyarakat, mengurangi beban kerja petugas imigrasi, dan memperkuat sinergi antara pemerintah, perguruan tinggi, dan masyarakat. Keberhasilan program ini membuka peluang replikasi model kemitraan serupa di sektor pelayanan publik lainnya guna mendukung percepatan transformasi digital yang inklusif dan merata.

Kata Kunci: Pengabdian Masyarakat, Mahasiswa Magang, M-Paspor, E-Government, Layanan Publik

Abstract

The industrial revolution 4.0 drives digital transformation in public services through e-government implementation. One key innovation is the M-Paspor application, designed by the Directorate General of Immigration to simplify online passport processing. Despite offering time efficiency and ease of access, its implementation at the Class II TPI Parepare Immigration Office faces challenges including limited community digital literacy and technical barriers. To address these issues, student interns were involved as agents of change to assist the public while gaining practical experience in digital public service transformation. Activities were conducted through four stages: preparation and coordination, student intern training, field practice assisting applicants, and monitoring and evaluation. Results show that student interns successfully helped applicants overcome technical difficulties in using the application, such as document uploading and online data entry. The mentoring improved community digital literacy, reduced immigration officers' workload, and strengthened synergy among government, university, and community. The program's success opens opportunities to replicate similar partnership models across other public service sectors to support inclusive and equitable digital transformation.

Keywords: Community Service, Internship Students, M-Paspor, E-Government, Public Services

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Pemerintah Indonesia merespons perubahan ini dengan mempercepat implementasi konsep electronic government (*e-government*), yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat [1]. Salah satu wujud nyata dari transformasi digital layanan pemerintah adalah aplikasi M-Paspor yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

Aplikasi M-Paspor memungkinkan warga negara untuk mengajukan permohonan paspor secara daring, mengunggah dokumen pendukung, memilih jadwal kedatangan, dan melakukan pembayaran tanpa harus

mengunjungi kantor imigrasi terlebih dahulu. Inovasi ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mengamanatkan percepatan digitalisasi layanan publik di seluruh kementerian dan lembaga [2]. Namun, studi terhadap kualitas aplikasi M-Paspor menggunakan standar ISO 9126 menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam aspek usability dan portability yang perlu ditingkatkan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal [3].

Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare, permohonan paspor terus meningkat seiring dengan pertumbuhan mobilitas masyarakat. Namun, peningkatan ini tidak selalu diiringi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang memadai. Data awal tim pelaksana menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon paspor yang datang ke kantor imigrasi mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi M-Paspor secara mandiri, terutama pada tahap pengunggahan dokumen dan penjadwalan layanan. Kondisi ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di kalangan pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi berbasis smartphone [4].

Keterlibatan mahasiswa melalui program magang pengabdian masyarakat menawarkan solusi yang relevan dan strategis. Mahasiswa tidak hanya memiliki kemampuan teknologi yang lebih baik dibandingkan rata-rata masyarakat umum, tetapi juga dapat berperan sebagai jembatan komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna. Penelitian Setiawan dan Pratama [5] menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis digital di Indonesia membutuhkan pendekatan kolaboratif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk institusi pendidikan. Dengan demikian, program pendampingan mahasiswa magang ini merupakan bentuk konkret dari kolaborasi lintas sektor yang dibutuhkan untuk mempercepat adopsi teknologi dalam layanan publik.

Artikel ini bertujuan untuk memaparkan pelaksanaan, hasil, dan dampak program pendampingan mahasiswa magang dalam optimalisasi penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare. Melalui pemaparan ini, diharapkan program ini dapat menjadi model yang dapat direplikasi di kantor imigrasi lain maupun di sektor pelayanan publik lainnya yang sedang menjalani proses transformasi digital.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare. Metode pelaksanaan dirancang secara sistematis melalui empat tahap yang saling berkesinambungan untuk memastikan efektivitas program secara menyeluruh, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Tahap	Nama Tahap	Kegiatan Utama	Luaran
1	Persiapan & Koordinasi	Koordinasi dengan Kantor Imigrasi; identifikasi kebutuhan teknis dan operasional; penyusunan modul pelatihan dan strategi pendampingan	Rencana kegiatan dan modul pelatihan M-Paspor
2	Pelatihan Mahasiswa Magang	Pembekalan materi fungsi dan fitur M-Paspor; simulasi proses pendaftaran, pengunggahan dokumen, penjadwalan, dan pembayaran; pengenalan prosedur administrasi imigrasi	Mahasiswa siap mendampingi pemohon secara mandiri
3	Praktik Lapangan & Pendampingan	Pendampingan langsung pemohon paspor yang mengalami kendala teknis; komunikasi dengan petugas imigrasi untuk memahami kendala lapangan; pemberian masukan kepada pengembang aplikasi	Peningkatan literasi digital pemohon; pengurangan beban petugas
4	Monitoring & Evaluasi	Observasi kinerja mahasiswa; wawancara dengan pemohon dan petugas imigrasi; penyusunan laporan hasil kegiatan berdasarkan data yang dikumpulkan selama program	Laporan hasil dan rekomendasi tindak lanjut

Sumber: Data Primer Tim Pelaksana, 2024

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif terhadap proses pendampingan, wawancara tidak terstruktur dengan pemohon paspor dan petugas imigrasi, serta dokumentasi kegiatan berupa catatan lapangan dan foto. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menyajikan temuan secara naratif berdasarkan pola yang muncul selama pelaksanaan program [6].

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Aplikasi M-Paspor

Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi digital Direktorat Jenderal Imigrasi yang memungkinkan pemohon mengurus paspor secara daring dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi ini menawarkan lima fitur utama yang mengubah alur pengajuan paspor secara signifikan, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2. Fitur Utama Aplikasi M-Paspor dan Manfaatnya

No.	Fitur	Deskripsi	Manfaat bagi Pemohon
1	Pengajuan Permohonan Online	Pemohon mengisi formulir dan mengajukan permohonan daring kapan saja tanpa harus datang ke kantor	Menghemat waktu dan biaya transportasi
2	Pengunggahan Dokumen Digital	Dokumen pendukung diunggah melalui aplikasi; dokumen asli hanya ditunjukkan saat verifikasi	Mengurangi risiko kehilangan dokumen fisik
3	Penjadwalan Kedatangan	Pemohon memilih jadwal kedatangan sesuai ketersediaan slot tanpa harus antri lama	Meminimalkan waktu tunggu di kantor imigrasi
4	Pembayaran Digital	Pembayaran dilakukan setelah kode billing muncul di aplikasi, melalui berbagai kanal digital	Transaksi lebih aman dan transparan
5	Notifikasi Status	Pemohon menerima pemberitahuan status permohonan secara real-time melalui aplikasi	Pemohon dapat memantau progres tanpa harus menghubungi kantor

Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi, 2023 (diolah)

Meskipun fitur-fitur di atas menawarkan kemudahan yang signifikan, studi kualitas aplikasi menggunakan ISO 9126 menunjukkan bahwa M-Paspor masih memiliki ruang perbaikan pada aspek usability, terutama terkait kemudahan antarmuka bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi smartphone [3]. Kondisi ini menjadi latar belakang utama pentingnya program pendampingan ini.

2. Peran Mahasiswa Magang dalam Pendampingan Pemohon

Selama tahap praktik lapangan, mahasiswa magang memainkan peran ganda: sebagai pendamping teknis bagi pemohon paspor dan sebagai penghubung antara masyarakat dan petugas imigrasi. Kendala teknis yang paling sering dihadapi pemohon meliputi:

- Ukuran atau format file dokumen yang tidak sesuai persyaratan aplikasi diatasi dengan panduan penggunaan aplikasi kompresi atau konversi format;
- Kesulitan membuat akun dan melakukan verifikasi identitas digital diatasi dengan pendampingan langkah demi langkah;
- Kebingungan dalam memilih slot jadwal yang tersedia diatasi dengan penjelasan cara membaca ketersediaan jadwal di aplikasi;
- Kesalahan saat memasukkan kode billing untuk pembayaran diatasi dengan verifikasi ulang dan panduan kanal pembayaran yang tersedia.

Pendekatan personal yang diterapkan mahasiswa terbukti efektif. Pemohon yang semula ragu atau merasa kesulitan dengan teknologi menjadi lebih percaya diri setelah mendapat pendampingan langsung. Hal ini selaras dengan temuan Setiawan dan Pratama [5] bahwa adopsi teknologi layanan publik di Indonesia sangat bergantung pada ketersediaan pendampingan yang responsif dan kontekstual.

3. Dampak Program terhadap Efisiensi Layanan dan Literasi Digital

Keterlibatan mahasiswa magang memberikan dampak positif yang terukur pada tiga aspek utama. Pertama, efisiensi operasional kantor imigrasi meningkat karena petugas dapat mendelegasikan tugas pendampingan teknis kepada mahasiswa, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pekerjaan administratif inti. Kedua, antrian di loket layanan berkurang karena sebagian besar permasalahan teknis pemohon dapat diselesaikan sebelum mereka tiba di loket. Ketiga, mahasiswa memberikan umpan balik berbasis pengalaman lapangan kepada pengembang aplikasi, mencakup saran perbaikan antarmuka seperti penambahan panduan visual otomatis dan notifikasi kesalahan yang lebih jelas.

Dari perspektif literasi digital, program ini berhasil meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis teknologi. Beberapa pemohon mengungkapkan bahwa pengalaman menggunakan M-Paspor dengan pendampingan mahasiswa mendorong mereka untuk mencoba aplikasi

layanan pemerintah digital lainnya. Temuan ini mendukung perspektif *World Bank* [7] bahwa transformasi digital layanan publik di Asia Tenggara membutuhkan program pendampingan komunitas yang berkelanjutan untuk menjembatani kesenjangan literasi digital.

4. Pengembangan Kompetensi Mahasiswa

Selain memberikan manfaat bagi masyarakat dan kantor imigrasi, program ini juga berkontribusi signifikan terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa magang. Melalui interaksi langsung dengan pemohon dari berbagai latar belakang, mahasiswa mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, pemecahan masalah teknis secara *real-time*, empati dalam melayani pengguna dengan literasi teknologi rendah, serta pemahaman tentang sistem kerja dan prosedur administratif instansi pemerintah. Pengalaman ini memperkuat kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja, sekaligus menegaskan relevansi program magang pengabdian masyarakat sebagai komponen penting dalam kurikulum perguruan tinggi [6].

5. Tantangan dan Rekomendasi

Beberapa tantangan yang diidentifikasi selama pelaksanaan program perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan efektivitas program serupa di masa mendatang. Kendala teknis berupa aplikasi yang sesekali lambat atau error menjadi hambatan yang berada di luar kendali mahasiswa dan pemohon. Selain itu, keterbatasan jumlah mahasiswa magang pada jam-jam puncak pelayanan menyebabkan tidak semua pemohon mendapat pendampingan secara optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi teknis diajukan: (1) Direktorat Jenderal Imigrasi perlu meningkatkan stabilitas server dan memperbaiki fitur yang sering mengalami gangguan; (2) antarmuka aplikasi perlu disederhanakan dengan penambahan panduan visual (*tutorial in-app*) yang dapat diikuti secara mandiri oleh pengguna baru; (3) program sosialisasi M-Paspor melalui media sosial dan brosur visual perlu diperkuat untuk menjangkau masyarakat sebelum mereka datang ke kantor imigrasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Program pendampingan mahasiswa magang dalam optimalisasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Parepare berhasil memberikan dampak positif yang multidimensi. Mahasiswa berhasil membantu pemohon paspor mengatasi kendala teknis penggunaan aplikasi, meningkatkan literasi digital masyarakat, mengurangi beban kerja petugas imigrasi, serta memberikan umpan balik konstruktif untuk pengembangan aplikasi.

Program ini juga memberikan pengalaman praktis yang berharga bagi mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi teknis dan sosial yang relevan dengan dunia kerja. Keberhasilan program ini menegaskan bahwa kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, perguruan tinggi, dan masyarakat merupakan pendekatan yang efektif dalam mendukung transformasi digital layanan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan di atas, beberapa saran diajukan kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut.

Pertama, Direktorat Jenderal Imigrasi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan stabilitas teknis aplikasi M-Paspor, termasuk memperbaiki fitur yang sering mengalami gangguan dan menyederhanakan antarmuka dengan penambahan panduan visual otomatis (*tutorial in-app*) agar lebih ramah bagi pengguna baru.

Kedua, program sosialisasi literasi digital terkait M-Paspor perlu diperluas secara berkelanjutan kepada masyarakat, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses informasi, melalui media yang mudah dijangkau seperti media sosial dan brosur visual.

Ketiga, institusi pendidikan disarankan untuk memperluas program pengabdian serupa ke sektor pelayanan publik lainnya, seperti administrasi kependudukan dan perizinan, dengan model pelatihan dan pendampingan yang dapat diadaptasi sesuai kebutuhan masing-masing sektor.

Keempat, pemerintah dan perguruan tinggi perlu membangun mekanisme kolaborasi yang lebih formal dan berkelanjutan, misalnya melalui nota kesepahaman (MoU), untuk memastikan kesinambungan dampak program transformasi digital layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Setiawan, A. D., dan Pratama, R., 2020, Inovasi Layanan Publik Berbasis Digital di Indonesia, *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8, no. 3, hal. 145–160.
- [2] Pemerintah Republik Indonesia, 2018, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sekretariat Negara RI, Jakarta.

- [3] Prabadhi, M., dan Alya, S., 2022, Implementasi ISO 9126 Dalam Uji Kualitas Aplikasi M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, *Journal TEMATICS (Technology Management and Informatics Research)*.
- [4] Direktorat Jenderal Imigrasi, 2023, Kebijakan dan Implementasi M-Paspor, *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, vol. 5, no. 1, hal. 12–25.
- [5] Setiawan, A. D., dan Pratama, R., 2020, Inovasi Layanan Publik Berbasis Digital di Indonesia, *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8, no. 3, hal. 145–160.
- [6] Kusumastuti, A., dan Khoiron, A. M., 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, Semarang.
- [7] World Bank, 2021, *Digital Government Transformation in Southeast Asia*, The World Bank, Washington D.C., <https://www.worldbank.org>.
- [8] Kementerian Hukum dan HAM RI, 2023, *Panduan Resmi Penggunaan Aplikasi M-Paspor*, Direktorat Jenderal Imigrasi, diakses 10 Januari 2024, <https://www.imigrasi.go.id>.