

## PERSEPSI PEMOHON TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI M-PASPOR DALAM PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JAMBI

Edi Purnomo<sup>1)</sup>, Shofia Amin<sup>2)</sup>, Rohman willian<sup>3)</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jambi<sup>1,2,3)</sup>  
e-mail: edipurnomo080801@gmail.com<sup>1)</sup>, Shofiaamin@unja.ac.id<sup>2)</sup>, Rohmanwillian@unja.ac.id<sup>3)</sup>

### **Abstrak**

*Penelitian ini menganalisis persepsi pemohon terhadap penggunaan aplikasi M-paspor dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman sepuluh pemohon dan tiga pegawai imigrasi melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemohon memiliki persepsi positif terhadap kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan aplikasi. Implementasi M-paspor berhasil mengurangi antrian fisik dan meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya manusia melalui realokasi fokus pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi meliputi literasi digital, infrastruktur jaringan, dan kualitas sistem. Hambatan utama mencakup kendala teknis, kesenjangan literasi digital, dan keterbatasan layanan dukungan. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan pengembangan teknologi, peningkatan literasi digital masyarakat, dan transformasi kompetensi sumber daya manusia.*

**Kata kunci:** persepsi pemohon, aplikasi M-paspor, digitalisasi layanan publik

### **Abstract**

*This study analyzed applicants' perceptions toward the use of M-passport application in passport processing at Class I TPI Immigration Office Jambi. A qualitative method with descriptive approach was employed to explore experiences of ten applicants and three immigration officers through in-depth interviews, observation, and documentation. The results indicated that majority of applicants held positive perceptions toward accessibility and time efficiency offered by the application. M-passport implementation successfully reduced physical queues and improved human resource management efficiency through staff focus reallocation. Factors influencing application adoption included digital literacy, network infrastructure, and system quality. Primary obstacles encompassed technical constraints, digital literacy gaps, and limited support services. The study concludes that successful public service digitalization requires holistic approaches integrating technology development, community digital literacy enhancement, and human resource competency transformation.*

**Keywords:** applicant perception, M-passport application, public service digitalization

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah menjadi imperativ strategis dalam merespons tuntutan masyarakat akan layanan publik yang efisien dan aksesible. Era digitalisasi menuntut adaptasi komprehensif terhadap kemajuan teknologi informasi yang berkembang eksponensial, mendorong reformasi birokrasi melalui utilisasi teknologi digital untuk optimalisasi kualitas pelayanan publik. Direktorat Jenderal Imigrasi, sebagai institusi penyedia layanan vital dalam pengurusan dokumen perjalanan, telah

mengimplementasikan strategi digitalisasi melalui sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Paspor sebagai dokumen identitas resmi yang diterbitkan negara memiliki fungsi fundamental dalam memfasilitasi mobilitas internasional warga negara. Secara historis, proses pengurusan paspor konvensional menghadapi problematika sistemik berupa antrian berkepanjangan, durasi pengurusan yang tidak optimal, kompleksitas prosedural, serta potensi kesalahan dalam pengolahan data. Kondisi ini menciptakan ketidakpuasan masyarakat dan menghambat efektivitas layanan publik yang seharusnya aksesible.

Merespons tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan aplikasi *M-paspor* pada 27 Januari 2022 melalui Surat Edaran Direktur Lalu Lintas Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4 0331, bertepatan dengan Hari Pelayanan Imigrasi ke-72 (Tri Amelia, 2022). Aplikasi ini dirancang sebagai solusi komprehensif untuk optimalisasi proses pengajuan paspor melalui platform digital terintegrasi, memfasilitasi pendaftaran *online*, penjadwalan, pengisian biodata, dan *upload* dokumen persyaratan. Fitur aplikasi *M-paspor* mencakup verifikasi kuota ketersediaan, layanan percepatan, fleksibilitas pemilihan waktu kedatangan, *upload* dokumen mandiri, pembayaran PNPB melalui *multiple channel*, monitoring status permohonan, validasi NIK terintegrasi Dukcapil, dan fasilitas *reschedule* (Sekar Fatima P.B dkk, 2024). Struktur tarif yang ditetapkan mencerminkan diferensiasi layanan dengan paspor reguler Rp. 350.000, *E-Paspor* Rp. 650.000, dan layanan percepatan Rp. 1.000.000.

Namun demikian, implementasi teknologi dalam layanan publik menghadapi tantangan teknis dan operasional. Permasalahan yang teridentifikasi meliputi keterbatasan kuota, instabilitas sistem, keharusan membawa dokumen fisik, masalah verifikasi pembayaran, serta kesulitan adaptasi bagi masyarakat dengan literasi digital terbatas (Widhiaswara & Soesanto, 2020) Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Gofood di Kota Semarang). Gangguan teknis seperti *server error* dan pemrosesan data berpotensi menciptakan persepsi negatif terhadap reliabilitas aplikasi. Dari perspektif teoretis, adopsi teknologi layanan publik dapat dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* yang mengidentifikasi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude toward using technology* sebagai determinan intensi penggunaan. Dalam konteks aplikasi *M-paspor*, faktor-faktor ini menjadi krusial dalam mempengaruhi tingkat adopsi dan kepuasan pengguna.

Keberhasilan implementasi juga bergantung pada kompetensi sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Pegawai sebagai *front liner* harus memiliki kemampuan teknis mengoperasikan teknologi dan memberikan dukungan responsif. Transformasi ini membawa implikasi terhadap efisiensi pengelolaan SDM melalui optimalisasi alokasi tenaga kerja dan pengurangan beban administratif manual. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pemohon terhadap penggunaan aplikasi *M-paspor*, mengevaluasi dampak terhadap efisiensi pengelolaan SDM, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna, serta mengidentifikasi hambatan implementasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Kerangka Teoretis Persepsi dalam Konteks Teknologi Informasi

Persepsi secara etimologis berasal dari bahasa Latin *perceptio*, yang didefinisikan sebagai proses kompleks penyusunan, pengenalan, dan interpretasi informasi sensoris untuk membangun pemahaman komprehensif tentang lingkungan sekitar (Wardani et al., 2022). Dalam konteks psikologi kognitif, persepsi merupakan manifestasi dari aktivitas

neurobiologis yang melibatkan seluruh sistem syaraf sebagai respons terhadap stimulasi fisik maupun kimia yang diterima oleh organ sensorik. Transformasi terminologi dari bahasa Inggris *perception* yang bermakna tanggapan, menunjukkan bahwa persepsi berfungsi sebagai representasi mental dari pengamatan yang tersimpan dalam kesadaran individu setelah proses observasi berlangsung. Konseptualisasi persepsi dalam literatur psikologi menggambarkan fenomena kognitif sebagai mekanisme pengenalan objek dan kejadian objektif melalui bantuan sistem indera, yang kemudian diperkaya dengan interpretasi berdasarkan pengalaman masa lalu.

Definisi yang dikemukakan oleh (Wulandari et al., 2023) memperluas pemahaman persepsi sebagai konstruksi keyakinan atau opini kolektif yang terbentuk berdasarkan representasi visual dan kognitif dari fenomena tertentu. Sementara itu, Sarlito Wirawan Sarwono mengidentifikasi persepsi sebagai kapasitas individu dalam mengorganisasikan pengamatan melalui kemampuan diferensiasi, kategorisasi, dan fokusasi, yang mengakibatkan variabilitas perseptual antar individu meskipun menghadapi objek yang identik.

### **Model Teknologi Acceptance Model dalam Adopsi Aplikasi Digital**

*Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh (Sati & M. Ramaditya, BBA., 2020) menyediakan kerangka teoretis fundamental untuk memahami determinan adopsi teknologi dalam berbagai konteks organisasional maupun individual. Model ini mengidentifikasi dua konstruk utama yang mempengaruhi intensi penggunaan teknologi: *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Konstruk pertama merujuk pada tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan performansi dan efektivitas dalam mencapai tujuan spesifik. Konstruk kedua mencerminkan persepsi pengguna mengenai tingkat kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem teknologi tanpa menghadapi hambatan kognitif yang signifikan. Dalam konteks aplikasi M-paspor, implementasi TAM menjadi relevan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi layanan publik oleh masyarakat.

### **Konseptualisasi Aplikasi M-Paspor sebagai Inovasi Layanan Publik**

Aplikasi M-paspor merepresentasikan evolusi dari *Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online* (APAPO) yang dikembangkan untuk meningkatkan transparansi dan akselerasi layanan penerbitan paspor. Sistem ini memungkinkan pemohon melakukan pengajuan permohonan secara digital, mengakses layanan penjadwalan, mengisi biodata, dan mengunggah dokumen persyaratan tanpa harus melakukan kunjungan berulang ke kantor imigrasi. Transformasi ini sejalan dengan paradigma *e-government* yang menekankan pada digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Berdasarkan analisis yang dilakukan Pradhana dalam (Salmi & Setiyanti, 2023) aplikasi M-paspor mengintegrasikan berbagai fitur strategis yang mencakup verifikasi kuota ketersediaan layanan di multiple kantor imigrasi, layanan percepatan dengan durasi penyelesaian satu hari, fleksibilitas pemilihan waktu kedatangan berdasarkan preferensi jam, sistem *upload* dokumen mandiri, pembayaran *Penerimaan Negara Bukan Pajak* (PNBP) melalui multiple channel, monitoring status permohonan secara *real-time*, validasi *Nomor Induk Kependudukan* (NIK) terintegrasi dengan sistem Dukcapil, dan fitur *reschedule* untuk penjadwalan ulang.

### **Dimensi Kepuasan Pengguna dalam Layanan Digital**

Kepuasan pengguna dalam konteks layanan digital dikonseptualisasikan sebagai evaluasi kognitif dan afektif terhadap gap antara ekspektasi dan kinerja aktual sistem yang dialami. (Pardi, 2024) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan yang terbentuk

setelah individu melakukan komparasi antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan ekspektasi awal yang dimiliki. Dalam konteks layanan publik digital, kepuasan pengguna menjadi indikator krusial untuk mengevaluasi efektivitas implementasi teknologi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. (Khoiriyah et al., n.d.) mengidentifikasi kepuasan pengguna sebagai upaya sistematis untuk memenuhi kebutuhan dasar dan standar kualitas yang ditetapkan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam konteks aplikasi M-paspor, kepuasan dapat diukur melalui tiga dimensi utama yang dikemukakan oleh Irwan.

### **Sintesis Penelitian Terdahulu dan Gap Teoritis**

Analisis terhadap berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi aplikasi M-paspor telah dilakukan dari multiple perspektif teoretis dan metodologis. Penelitian oleh Selfi (Abdillah, 2023) menggunakan framework Egovqual untuk menganalisis kualitas layanan melalui dimensi efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan warga, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi M-paspor dapat diukur melalui dimensi *e-government*. Sementara itu, (Edwin Zusrony et al., 2023) membuktikan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon, yang memberikan landasan empiris untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi M-paspor. Dari perspektif audit sistem informasi, (Helpiastuti et al., 2023) mengidentifikasi kelemahan sistem informasi M-paspor menggunakan framework COBIT 5.0, yang memberikan kontribusi dalam memahami hambatan teknis implementasi aplikasi. (Beach, 2020) menganalisis inovasi layanan dari perspektif komunikasi dan dukungan agen perubahan, yang relevan untuk menjelaskan faktor-faktor keberhasilan maupun hambatan inovasi digital dalam layanan publik.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma naturalistik untuk mengeksplorasi persepsi pemohon terhadap aplikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, yang beralamat di Jl. Arif Rahman Hakim No.63, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi. Metodologi kualitatif dipilih berdasarkan karakteristik penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai perilaku individu yang dapat diobservasi, sebagaimana dikemukakan oleh Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur. Pendekatan ini sejalan dengan definisi Kirk dan Miller dalam Lexy J. Moleong yang mengkarakterisasikan penelitian kualitatif sebagai tradisi ilmu sosial yang bergantung pada pengamatan terhadap individu dan interaksi menggunakan bahasa serta terminologi mereka sendiri. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan pada periode Juni-Juli 2024 dengan fokus pada kondisi alamiah objek penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh (Beach, 2020) bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alami dengan peneliti sebagai instrumen kunci, bersifat deskriptif, mengutamakan data berupa kata-kata, menekankan proses daripada hasil, menggunakan analisis induktif, dan menitikberatkan pada makna. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan khusus untuk memperoleh satuan *sampling* dengan karakteristik yang dikehendaki. Informan penelitian terdiri dari sepuluh pemohon yang telah menggunakan aplikasi M-paspor untuk pengurusan dokumen keimigrasian, dipilih dari rata-rata 100 pemohon harian yang mengunjungi kantor imigrasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi metode yang mencakup observasi sistematis selama lima hari untuk mengamati kondisi, proses, dan penggunaan aplikasi M-paspor, sebagaimana dikemukakan oleh Nana Sudjana bahwa observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala yang diteliti. Wawancara mendalam dilaksanakan berdasarkan prinsip (Wisnubroto, 2022) untuk mengeksplorasi perspektif

subjektif pemohon mengenai kendala yang dihadapi selama proses pendaftaran, serta memperoleh pemahaman komprehensif dari staf imigrasi mengenai latar belakang aplikasi dan solusi yang diterapkan. Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder berupa arsip, laporan, dan literatur terkait penggunaan aplikasi M-paspor, mengikuti prinsip (Wisnubroto, 2022) bahwa dokumentasi merupakan pelengkap observasi dan wawancara yang meningkatkan kredibilitas penelitian. Analisis data menggunakan model *Miles and Huberman* yang meliputi reduksi data untuk mempertajam dan mengkategorikan informasi, penyajian data dalam bentuk naratif dan tabulasi, serta verifikasi data melalui pendekatan deduktif, induktif, dan komparatif. Validitas data dipastikan melalui triangulasi sumber dan metode, ketekunan pengamatan, serta *member check* untuk memverifikasi akurasi interpretasi peneliti terhadap pengalaman informan, sebagaimana dikemukakan oleh Lexy Moleong bahwa kredibilitas temuan harus diperiksa menggunakan teknik verifikasi yang tepat.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua kategori informan yang dipilih berdasarkan tingkat keterlibatan mereka dalam implementasi aplikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Kategori pertama adalah *key informant* yang terdiri dari tiga pegawai imigrasi dengan posisi strategis dalam pengelolaan layanan keimigrasian, sedangkan kategori kedua adalah *secondary informant* yang mencakup sepuluh pemohon paspor yang telah menggunakan aplikasi M-paspor. Pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan pengalaman langsung dan pengetahuan mendalam mengenai fokus penelitian.

**Tabel 1. Profil Identitas Pegawai Imigrasi**

| No | Nama | Usia     | Jenis Kelamin | Jabatan               | Latar Pendidikan | Pengalaman Kerja |
|----|------|----------|---------------|-----------------------|------------------|------------------|
| 1  | RSK  | 42 Tahun | Laki-laki     | Kasi Lastaskim        | S2 Hukum         | 13 tahun         |
| 2  | F    | 35 Tahun | Laki-laki     | Analisis keimigrasian | S1 Ekonomi       | 10 tahun         |
| 3  | AA   | 34 Tahun | Laki-laki     | Petugas Loket         | S1 Hukum         | 10 tahun         |

Profil pegawai imigrasi menunjukkan heterogenitas dalam hal usia, pendidikan, dan pengalaman kerja. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian berusia 42 tahun dengan latar belakang pendidikan S2 Hukum dan pengalaman kerja 13 tahun, menunjukkan kapasitas manajerial dan pemahaman regulasi yang mendalam. Analis keimigrasian berusia 35 tahun dengan latar belakang S1 Ekonomi dan pengalaman 10 tahun, memberikan perspektif analitis terhadap implementasi sistem digital. Petugas loket berusia 34 tahun dengan pendidikan S1 Hukum dan pengalaman 10 tahun, menyediakan wawasan operasional dari aspek pelayanan langsung kepada masyarakat.

**Tabel 2. Profil Identitas Informan Pemohon Paspor**

| No | Nama | Usia     | Jenis Kelamin | Latar Pendidikan | Alasan Menggunakan M-Paspor                    |
|----|------|----------|---------------|------------------|--|
| 1  | AS   | 30 Tahun | Laki-laki     | S1               | Kemudahan akses dan efisiensi waktu            |
| 2  | SBU  | 18 Tahun | Laki-laki     | SMA              | Efisiensi waktu, menghindari antrean panjang   |
| 3  | BAP  | 35 Tahun | Laki-laki     | S2               | Kepraktisan untuk perjalanan bisnis            |
| 4  | ADC  | 25 Tahun | Perempuan     | S1               | Kebutuhan studi luar negeri                    |
| 5  | TS   | 21 Tahun | Perempuan     | SMA              | Pengurusan paspor lebih cepat                  |
| 6  | SEN  | 33 Tahun | Perempuan     | SMA              | Mempermudah pengurusan paspor sebelum bekerja  |
| 7  | AD   | 29 Tahun | Laki-laki     | S2               | Praktis dan tidak perlu antre lama             |
| 8  | T    | 29 Tahun | Laki-laki     | D3               | Tidak perlu datang langsung ke kantor imigrasi |

|    |     |          |           |     |   |
|----|-----|----------|-----------|-----|---|
| 9  | EW  | 38 Tahun | Laki-laki | SMA | Menghemat waktu dalam pengurusan paspor |
| 10 | DAP | 29 Tahun | Laki-laki | SMA | Pengurusan paspor lebih cepat           |

Karakteristik pemohon paspor menunjukkan diversitas dalam hal demografi dan motivasi penggunaan aplikasi M-paspor. Distribusi usia berkisar antara 18 hingga 38 tahun dengan mayoritas berada pada rentang produktif 25-35 tahun. Latar belakang pendidikan beragam mulai dari SMA hingga S2, mencerminkan variabilitas literasi digital di kalangan pengguna. Motivasi penggunaan aplikasi didominasi oleh aspek efisiensi waktu dan kemudahan akses, dengan beberapa variasi spesifik seperti kebutuhan studi luar negeri, perjalanan bisnis, dan penghindaran antrian.

### **Persepsi Pemohon Terhadap Aplikasi M-Paspor**

Analisis persepsi pemohon terhadap aplikasi M-paspor mengungkap pola yang konsisten dalam hal motivasi penggunaan, yang didominasi oleh aspek kepraktisan dan efisiensi temporal. Mayoritas informan mengartikulasikan preferensi mereka terhadap aplikasi digital berdasarkan kemampuannya dalam mengeliminasi keharusan melakukan kunjungan berulang ke kantor imigrasi. Pemohon dengan kode AS menyatakan bahwa penggunaan aplikasi memfasilitasi proses pendaftaran tanpa keharusan datang langsung ke kantor imigrasi, dengan menghargai aspek fleksibilitas yang memungkinkan pendaftaran dari rumah dan kedatangan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dimensi efisiensi waktu menjadi faktor determinan yang signifikan, sebagaimana diungkapkan oleh informan SBU yang menekankan pada penghindaran antrian berkepanjangan sebagai motivasi utama penggunaan aplikasi. Aspek kepraktisan juga diartikulasikan oleh informan BAP yang mengaitkan penggunaan aplikasi dengan kebutuhan profesional yang mengharuskan mobilitas tinggi untuk urusan pekerjaan. Fleksibilitas sistem juga diapresiasi oleh informan ADC yang menggunakan aplikasi untuk keperluan studi luar negeri, menunjukkan bahwa aplikasi mampu mengakomodasi beragam kebutuhan pengguna.

Namun demikian, implementasi aplikasi M-paspor menghadapi berbagai kendala teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Informan T melaporkan masalah pada proses *upload* dokumen yang sering mengalami *error* dan memerlukan upaya berulang untuk mencapai keberhasilan. Problematika pembayaran juga menjadi kendala signifikan, sebagaimana disampaikan oleh informan SBU yang mengalami kegagalan transaksi berulang dan memerlukan intervensi petugas di kantor imigrasi untuk penyelesaian. Faktor literasi digital dan dukungan teknis menjadi aspek krusial dalam adopsi aplikasi. Informan SEN mengungkapkan kebingungan dalam pengisian data dan proses pembayaran, yang memerlukan asistensi petugas di kantor untuk penyelesaian. Keterbatasan infrastruktur jaringan di daerah tertentu juga mempengaruhi aksesibilitas aplikasi, sebagaimana dialami oleh informan ADC yang menghadapi ketidakstabilan sinyal internet di daerah tempat tinggalnya. Aspek *generational gap* dalam literasi digital juga teridentifikasi melalui pengalaman informan TS yang mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri namun harus memberikan asistensi kepada orang tua yang mengalami kesulitan.

### **Dampak Aplikasi M-Paspor Terhadap Efisiensi Sumber Daya Manusia**

Implementasi aplikasi M-paspor memberikan dampak transformatif terhadap pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mengidentifikasi reduksi signifikan dalam antrian fisik di kantor, yang memungkinkan realokasi fokus pegawai dari aktivitas pendaftaran manual menuju verifikasi data dan pemeriksaan dokumen. Transformasi ini mengoptimalkan utilisasi waktu kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui spesialisasi fungsi. Analisis keimigrasian memperkuat observasi tersebut dengan mengidentifikasi bahwa mayoritas masyarakat telah mengadopsi sistem pendaftaran digital, sehingga menciptakan fleksibilitas dalam pembagian waktu antara layanan administratif dan teknis. Redistribusi

beban kerja ini memungkinkan pegawai untuk mengalokasikan perhatian yang lebih intensif pada aspek-aspek layanan yang memerlukan intervensi manusiawi, seperti verifikasi identitas dan wawancara pemohon.

Namun demikian, digitalisasi layanan juga menghadirkan tantangan baru dalam bentuk permintaan dukungan teknis dari pemohon. Petugas loket mengidentifikasi transformasi karakteristik masalah yang dihadapi, dimana pemohon tidak lagi datang untuk mendaftar secara manual, tetapi untuk meminta asistensi dalam mengatasi kendala teknis aplikasi seperti kegagalan *upload* dokumen atau *error* dalam proses pembayaran. Kondisi ini menuntut adaptasi keterampilan pegawai dari pelayanan administratif konvensional menuju dukungan teknis digital. Analisis keimigrasian mengakui bahwa pegawai sering kali harus memberikan asistensi langsung kepada pemohon yang mengalami kesulitan teknologi, khususnya segmen populasi dengan literasi digital terbatas. Situasi ini menciptakan dinamika baru dalam pelayanan publik dimana pegawai berfungsi sebagai fasilitator teknologi sekaligus penyedia layanan administratif.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi M-Paspor**

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi M-paspor mengungkap kompleksitas interaksi antara determinan teknologi, infrastruktur, dan sosio-demografis. Kemudahan akses dan kepraktisan layanan menjadi faktor motivasi primer bagi mayoritas pemohon. Informan AS mengartikulasikan bahwa ketersediaan akses internet di rumah memfasilitasi penggunaan aplikasi dengan eliminasi keharusan mengantri secara konvensional. Informan BAP menekankan aspek kepraktisan sebagai prioritas utama mengingat mobilitas tinggi yang diperlukan dalam aktivitas bisnis. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet menjadi hambatan signifikan dalam adopsi aplikasi. Informan ADC mengidentifikasi ketidakstabilan sinyal di daerah tempat tinggal sebagai kendala yang mempengaruhi durasi pengisian data dan keberhasilan *upload* dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa disparitas infrastruktur teknologi antar wilayah mempengaruhi aksesibilitas layanan digital secara tidak merata.

Literasi digital menjadi faktor determinan yang membedakan kemampuan adopsi antar segmen demografis. Informan TS mengidentifikasi kesenjangan generasional dalam kemampuan mengoperasikan aplikasi, dimana generasi muda dapat menggunakan secara mandiri sementara generasi senior memerlukan asistensi berkelanjutan. Fenomena ini mencerminkan pentingnya pertimbangan *digital divide* dalam implementasi layanan publik berbasis teknologi. Tingkat sosialisasi dan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan aplikasi juga mempengaruhi adopsi. Informan EW dan SEN mengungkapkan bahwa mereka baru mengetahui aplikasi M-paspor setelah berkunjung ke kantor imigrasi dan mendapatkan informasi dari petugas. Kondisi ini mengindikasikan perlunya intensifikasi strategi komunikasi dan promosi untuk meningkatkan kesadaran publik.

### **Hambatan dan Kendala Penggunaan Aplikasi M-Paspor**

Identifikasi hambatan dan kendala penggunaan aplikasi M-paspor mengungkap berbagai dimensi problematika yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Kendala teknis menjadi kategori hambatan yang paling prevalen, dengan *error* dalam proses *upload* dokumen menjadi masalah yang sering dilaporkan. Informan T mengidentifikasi ketidakstabilan sistem yang memerlukan upaya berulang untuk mencapai keberhasilan *upload* dokumen identitas dan foto. Problematika sistem pembayaran juga menjadi kendala signifikan yang mempengaruhi kelancaran proses. Informan SBU mengalami kegagalan transaksi berulang yang memerlukan intervensi langsung di kantor imigrasi untuk penyelesaian. Informan SEN mengungkapkan kebingungan dalam navigasi sistem pembayaran yang memerlukan asistensi petugas untuk penyelesaian.

Keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah menjadi hambatan struktural yang mempengaruhi aksesibilitas aplikasi. Informan ADC mengidentifikasi kualitas sinyal yang tidak stabil di daerah tempat tinggal sebagai faktor yang memperlambat akses aplikasi dan menyebabkan kegagalan *upload* file. Kondisi ini mencerminkan kesenjangan infrastruktur teknologi yang mempengaruhi kesetaraan akses layanan digital. *Digital literacy gap* menjadi hambatan sosio-demografis yang signifikan, khususnya bagi segmen populasi senior. Informan TS dan EW mengidentifikasi kesulitan generasi senior dalam memahami operasional aplikasi tanpa pendampingan. Informan EW bahkan menyatakan preferensi untuk menggunakan layanan konvensional karena kekhawatiran akan kesalahan dalam penggunaan aplikasi.

Keterbatasan layanan dukungan pelanggan digital juga menjadi hambatan dalam penyelesaian masalah teknis. Informan BAP dan DAP mengalami kesulitan dalam mencari bantuan ketika menghadapi *error* sistem, dengan minimnya responsivitas layanan pelanggan melalui aplikasi. Kondisi ini mengakibatkan ketergantungan pada kunjungan fisik ke kantor imigrasi untuk penyelesaian masalah teknis. Minimnya panduan praktis dan tutorial yang mudah diakses juga menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi. Informan AD mengidentifikasi perlunya ketersediaan tutorial video atau panduan *step-by-step* yang terintegrasi dalam aplikasi untuk mengurangi ketergantungan pada konsultasi langsung dengan petugas.

### **Prospek Pengembangan dan Rekomendasi Kebijakan**

Evaluasi prospek pengembangan aplikasi M-paspor mengungkap potensi signifikan dalam mendukung transformasi layanan publik digital, dengan syarat penanganan komprehensif terhadap berbagai hambatan yang teridentifikasi. Mayoritas pemohon mengakui manfaat aplikasi dalam mempercepat proses dan mengurangi antrian, namun menekankan perlunya stabilitas sistem dan peningkatan dukungan teknis. Aspek infrastruktur teknologi memerlukan prioritas pengembangan melalui peningkatan kapasitas server dan stabilitas sistem untuk mengurangi *error* teknis. Pengembangan layanan pelanggan berbasis *chatbot* dan *live chat* dapat meningkatkan responsivitas dukungan tanpa memerlukan kunjungan fisik ke kantor imigrasi.

Strategi sosialisasi memerlukan diversifikasi pendekatan melalui kolaborasi dengan institusi pendidikan, media massa, dan platform digital untuk meningkatkan kesadaran publik. Pengembangan tutorial video dan panduan interaktif dapat memfasilitasi pembelajaran mandiri bagi pengguna dengan berbagai tingkat literasi digital. Implementasi sistem insentif bagi pengguna aplikasi, seperti prioritas layanan atau pengurangan biaya administrasi, dapat meningkatkan motivasi adopsi. Penyediaan pusat bantuan di lokasi strategis seperti *mall*, universitas, dan kantor pemerintah dapat memfasilitasi asistensi bagi pengguna yang mengalami kesulitan. Evaluasi berkelanjutan melalui survei pengguna dan analisis data penggunaan aplikasi diperlukan untuk mengidentifikasi tren dan mengembangkan fitur yang lebih *user-friendly*. Pengembangan fitur notifikasi otomatis dan sistem *reward* dapat meningkatkan *engagement* pengguna dan kepuasan layanan secara keseluruhan.

### **Pembahasan**

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi validitas *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks adopsi layanan publik digital, dimana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi determinan utama penerimaan teknologi oleh pengguna. Konsistensi dengan penelitian (Wisubroto, 2022) menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi intensi adopsi aplikasi M-paspor. Mayoritas pemohon mengidentifikasi aplikasi sebagai instrumen yang

memfasilitasi efisiensi temporal dan aksesibilitas layanan, sejalan dengan temuan (Kristiani, 2023) di Kantor Imigrasi Medan yang mengonfirmasi peningkatan efisiensi layanan keimigrasian melalui digitalisasi. Namun demikian, penelitian ini mengungkap kompleksitas implementasi teknologi dalam konteks layanan publik yang tidak sepenuhnya terakomodasi dalam model TAM konvensional. Transformasi peran pegawai dari administrator konvensional menjadi fasilitator digital menciptakan dinamika baru dalam manajemen sumber daya manusia yang memerlukan framework teoretis yang lebih komprehensif. Temuan mengenai *digital literacy gap* dan disparitas infrastruktur teknologi antar wilayah mengindikasikan perlunya modifikasi model adopsi teknologi dengan mengincorporasikan faktor sosio-demografis dan geografis sebagai variabel moderator.

Analisis terhadap kendala teknis mengkonfirmasi temuan (Khoiriyah et al., n.d.) mengenai digitalisasi layanan Dukcapil di Surakarta dan penelitian (Anam et al., 2024) tentang aplikasi BPJS Mobile, yang mengidentifikasi literasi digital sebagai hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi layanan publik. Konsistensi temuan lintas sektor menunjukkan bahwa problematika yang diidentifikasi dalam implementasi M-paspor merupakan manifestasi dari tantangan sistemik dalam transformasi digital layanan publik Indonesia, bukan anomali spesifik institusi. Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada identifikasi faktor eksternal yang mempengaruhi adopsi teknologi dalam konteks layanan publik, khususnya peran infrastruktur teknologi, kualitas sistem, dan dukungan organisasional.

Temuan mengindikasikan perlunya pengembangan model adopsi teknologi yang mengintegrasikan dimensi individual, teknologis, dan organisasional secara simultan. Transformasi peran pegawai dari pelaksana administratif menjadi fasilitator teknologi juga mengimplikasikan perlunya reconceptualisasi kompetensi SDM dalam era digitalisasi layanan publik. Implikasi praktis penelitian mengarah pada perlunya strategi implementasi teknologi yang holistik, mencakup pengembangan infrastruktur, peningkatan literasi digital masyarakat, dan transformasi kompetensi pegawai. Rekomendasi pengembangan layanan pelanggan digital, tutorial interaktif, dan pusat bantuan strategis mencerminkan kebutuhan akan ecosystem digital yang supportif bagi adopsi teknologi di kalangan masyarakat dengan beragam tingkat literasi digital.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Persepsi pemohon terhadap aplikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi menunjukkan penerimaan yang positif, dengan mayoritas pengguna mengapresiasi aspek kemudahan akses, efisiensi temporal, dan fleksibilitas penjadwalan yang ditawarkan sistem digital tersebut.
2. Implementasi aplikasi M-paspor memberikan dampak transformatif terhadap efisiensi pengelolaan sumber daya manusia, dengan reduksi signifikan pada antrian fisik dan realokasi fokus pegawai dari aktivitas administratif manual menuju verifikasi data dan dukungan teknis.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi mencakup literasi digital, aksesibilitas infrastruktur jaringan, kualitas sistem aplikasi, tingkat sosialisasi, dan ketersediaan dukungan teknis, dengan disparitas yang signifikan antar segmen demografis dan geografis.
4. Hambatan utama penggunaan aplikasi meliputi kendala teknis sistem, keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah tertentu, kesenjangan literasi digital khususnya pada generasi senior, dan minimnya layanan dukungan pelanggan terintegrasi.

## Saran

Berdasarkan temuan penelitian, Direktorat Jenderal Imigrasi perlu mengoptimalkan infrastruktur teknologi melalui peningkatan kapasitas server dan stabilitas sistem untuk meminimalkan gangguan teknis yang menghambat pengalaman pengguna. Pengembangan layanan dukungan pelanggan berbasis teknologi seperti chatbot dan tutorial video interaktif akan meningkatkan aksesibilitas bantuan tanpa memerlukan kunjungan fisik ke kantor imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi disarankan mengintensifkan strategi sosialisasi melalui diversifikasi kanal komunikasi dan kolaborasi dengan institusi pendidikan serta komunitas lokal untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi. Implementasi program pelatihan berkelanjutan bagi pegawai diperlukan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan kemampuan fasilitasi digital sesuai dengan transformasi peran mereka. Pemerintah daerah dan stakeholder terkait perlu mendukung pemerataan infrastruktur jaringan internet untuk mengatasi disparitas akses teknologi antar wilayah. Pengembangan pusat layanan digital di lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan, kampus, dan kantor pemerintah akan memfasilitasi asistensi bagi masyarakat dengan literasi digital terbatas, sehingga mendukung inklusivitas layanan digital keimigrasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. (2023). Kekurangan Aplikasi M-paspor dalam Pengurusan Paspor. *Penerbit Nusantara*.
- Anam, M. S., Nisdawati, N., Nirmala, D., & Febriani, E. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 323326.
- Beach, D. S. (2020). *Personnel: The Management of People at Work*. Macmillan Publishing Company.
- Edwin Zusrony, Luthfy Purnanta Anzie, Pindo Asti, Gibson Manalu, Ivan Permana, & Tri Imaliya. (2023). EDW Analisis Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Perceived Risk Terhadap Minat Penggunaan Pembayaran Digital Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Pada Pelaku UMKM. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 200–206. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i1.1211>
- 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), 1530.
- Khoiriyah, S. U., Halim, M., & Zulkarnaeni, A. S. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology Pada Aplikasi Dana*.
- Kristiani, Z. (2023). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Di Desa Tumori. *Jurnal*, (2023).
- Pardi, P. (2024). Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 204–214. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i1.51165>
- Salmi, J., & Setiyanti, A. A. (2023). Persepsi Mahasiswa terhadap Penggunaan Chatgpt di Era Pendidikan 4.0. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober*, 9(19), 399–406. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8403233>
- Sati, R. A. S., & M. Ramaditya, BBA., M. S. M. (2020). Effect Of Perception Of Benefits, Easy Perception Of Use, Trust And Risk Perception Towards Interest Using E-Money (Case Study Of Consumers Who Use The Metland Card). *Management*, 11, 1–19.

- Wardani, D., Primastiwi, A., & Hermalia, H. (2022). Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan pada Minat Membayar PBB Menggunakan Go-Pay dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel Intervening. *EXERO : Journal of Research in Business and Economics*, 3(1), 128–146. <https://doi.org/10.24071/exero.v3i1.4240>
- Widhiaswara, I. A., & Soesanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Gofood di Kota Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(2), 114–125. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i2.114-125>
- Wisnubroto, K. (2022). Fitur-Fitur Utama Aplikasi M-paspor [Kutipan dari Arya Pradhana]. *Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia*.
- Wulandari, F. A., Ismail, I., & Prasetijowati, T. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 7(3), 804. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i3.2023.804-808>