



Presepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor Guna Pembuatan Paspor Baru

Sekar Fatima Permata Buana¹, Nabila Frika Izza Sabrina², Dian Amalia³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN
"Veteran" Jawa Timur^{1,2,3}

Abstract

Received: 07 Juli 2024

Revised: 18 Juli 2024

Accepted: 21 Juli 2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor guna pembuatan paspor baru. Subjek dalam penelitian berjumlah 5 orang dengan kategori usia diatas 20 tahun yang memiliki latar belakang beragam diantaranya : (a) melakukan pengajuan paspor di regional Surabaya. (b) memiliki pengalaman dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. (c) memiliki pengalaman dalam mencari informasi secara mandiri terkait pengajuan paspor baru. Dengan melakukan wawancara serta observasi sebagai pengumpulan data. Pertanyaan yang dibuat mengacu terhadap pengalaman penggunaan aplikasi serta pencarian informasi subjek yang berdampak pada pemberian persepsi. Hasil penelitian berfokus persepsi Masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor guna pembuatan paspor baru. Hal ini menimbulkan respon yang beragam yakni Masyarakat yang setuju dan merasa terbantu dan ada pula Masyarakat yang kurang setuju dan menganggap aplikasi ini tidak membantu

Keywords: *Teknologi; M-Papor; Permohonan pembuatan paspor baru*

(*) Corresponding Author: 21043010023@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Permata Buana, S. F., Izza Sabrina, N. F., & Amalia, D. (2024). Presepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor Guna Pembuatan Paspor Baru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 865-872. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13749278>

PENDAHULUAN

Kepengurusan paspor yang diberlakukan di Indonesia adalah dengan datang ke kantor imigrasi daerah setempat dan melakukan pengajuan saat itu juga secara langsung. Tentu dapat dibayangkan bahwa ketika Masyarakat ingin mengajukan kepengurusan paspor baik pengajuan pembuatan paspor baru atau perpanjangan paspor lama akan membutuhkan waktu yang cukup lama bahkan hingga berlangsung seharian. Tak hanya itu, juga ada kemungkinan paspor yang mengurus membutuhkan waktu lebih dari satu hari ketika terdapat dokumen lebih yang harus dilengkapi. Dan tentu saja banyak Masyarakat yang mengeluhkan hal ini dan menyarankan pemerintah agar segera mencari solusi dari hal ini. Karena sejatinya Masyarakat akan bersinggungan secara langsung dalam segala pelayanan publik yang berurusan dengan kepengurusan dokumen (Ekonomi et al., 2023).

Di era globalisasi seperti sekarang tentu banyak hal yang berubah dan menuntut manusia untuk beradaptasi dalam hal itu. Peralihan teknologi di Indonesia tidak hanya itu saja namun juga pada perubahan segala system, beberapa pengurusan dokumen kini mulai dialihkan secara online (Ahmad, 2023). Salah satu diantaranya yakni pembuatan Paspor ataupun pergantian paspor dimana setiap warga yang ingin mengurus dokumen ke kantor imigrasi diwajibkan dulu untuk mendaftar melalui aplikasi M-Paspor. Hal ini tentu membuat masyarakat mau tidak mau harus meninggalkan kebiasaan lama dan beradaptasi terhadap perubahan

system. Adapun kebijakan pembuatan paspor harus sesuai kuota pada hari itu dan jika lebih tidak akan dilayani sehingga diharap dengan adanya hal ini kunjungan dan efektifitas pelaimigrasi dapat teratur karena kuota yang sesuai prediksi setiap harinya.

Pada tanggal 27 January 2022 aplikasi M-Paspor dibentuk guna mempermudah dalam pelayanan imigrasi khususnya pada pembuatan paspor baru. Dilansir dari web kemenkumham.go.id M-Paspor merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang diterapkan guna pelayanan paspor lebih akuntabel,transparan serta cepat. M-Paspor ini adalah inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Dengan menggunakan M-Paspor, masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi. Jadi, tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Perubahan yang dilakukan ini tentunya sebuah angin segar bagi masyarakat yang hendak membuat permohonan serta pembuatan paspor baru, seharusnya hal ini dapat mempermudah mereka dalam pembuatan paspor baru. Karena M-Paspor dinilai akan mudah digunakan karena sangat transparan, efektif, cepat, dan sederhana dalam penggunaannya (DI & NEGARA, 2023)

M-Papor memiliki berbagai macam fitur. Untuk pengguna baru sendiri dapat log-in menggunakan email dan mendaftarkan akun baru. Setelah mengisi data diri secara umum maka akan sampai pada menu utama. Fitur yang terdapat dalam M-Papor yakni pembuatan paspor baru dan perpanjangan paspor. Setelah mengisi dan melengkapi data maka akan diarahkan untuk memilih kantor imigrasi yang dituju serta tanggal kedatangan yang diinginkan sesuai kuota yang masih tersedia. Adapun pembayaran pengurusan paspor dilakukan secara online sesaat setelah permohonan diterima. Untuk pembuatan paspor regular dikenakan biaya Rp. 350.000,00, pembuatan E-Paspor sebesar Rp.650.000,00. Dan sebesar Rp.1.000.000,00 untuk layanan percepatan paspor.

Sejak diluncurkan pada tahun 2022 sudah lebih dari 1 juta pengguna yang mendownload. Namun hanya 57% yang menggunakan aplikasi ini. Sisanya belum memnggunakan dan ada juga beberapa diantaranya yang tetap menggunakan jasa calo karena malas untuk melakukan pengurusan paspor sendiri. Padahal sejatinya dalam pengurusan paspor ketika dokumen yang dibutuhkan lengkap dan tidak ada kendala maka hanya membutuhkan waktu 7 hari kerja untuk paspor yang diurus jadi.

Namun apakah dengan adanya teknologi masyarakat dapat dimudahkan seperti yang ditawarkan oleh teknologi itu sendiri, atau malah sebaliknya banyak masyarakat khususnya di negara indonesia yang masih sukar memahami teknologi baik dari cara penggunaannya hingga cara mengendalikan teknologi itu sendiri sehingga sering terjadi hal-hal yang tidak berkenan dibenak masyarakat dengan adanya teknologi tersebut dalam mehidupan sehari-hari, meskipun Indonesia sendiri merupakan negara dengan piramida penduduk yang Ekspansif yaitu negara yang dominan penduduknya berusia muda tetapi tetap saja hal ini tidak bisa memastikan bahwa teknologi berperan dengan baik di Indonesia (Naskah, 2023).

Dari satu sisi kita juga tidak bisa menyalahkan manusia yang menggunakan teknologi sebab terkadang satu dua hal lainnya terjadi sebab adanya bug atau eror,

gangguan terhadap teknologi itu sendiri yang membuat masyarakat yang menggunakannya bukannya terbantu malah membuat mereka kesal sebab membuat pekerjaan mereka atau hal yang mereka kerjakan seharusnya sudah selesai malah membuat mereka bekerja dua kali atau bahkan dengan adanya gangguan pada teknologi itu membuat masyarakat tidak dapat mengakses hal penting untuk mereka.

Dalam perubahan system M-Paspor error atau bug masih sering menjadi problematic yang dialami Masyarakat. System yang diharapkan untuk membantu nyatanya di mata Masyarakat system ini masih memerlukan banyak pengoptimalan. Banyak sekali error yang dirasakan Masyarakat dan cukup merepotkan seperti kesulitan saat log-in, verifikasi akun email, dan ketidaksesuaian data dalam NIK. Masyarakat menilai hal ini cukup mengganggu karena satu-satunya jalan pengajuan kepengurusan paspor adalah melalui aplikasi tersebut (Helpiastuti et al., 2023).

Seperti yang terjadi dalam kasus aplikasi Mpasport yang dibuat untuk memudahkan masyarakat membuat paspor baru dengan mudah dan tidak perlu pergi jauh ke kantor imigrasi untuk pembuatan paspor baru, seperti itulah tujuan awal pembuatan Mpasport namun apakah benar hal itu dapat terrealisasikan dengan mudah di negara Indonesia, dan persepsi masyarakat akan sesuai dengan tujuan awal dibuatnya Mpasport ini. Oleh karena itu penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap aplikasi Mpasport khususnya dalam pembuatan paspor baru, bukan hanya persepsi namun apakah aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat serta dapat menjaga keamanan data masyarakat seperti tujuan awalnya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Yakni penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data melalui pendekatan secara langsung kepada narasumber melalui wawancara. Selain itu dalam penelitian kualitatif akan menganalisis data yang diperoleh pada objek atau masalah yang diteliti, dimana tidak hanya menggambarkan keadaan objek atau masalah penelitian. Adapun dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode analisis secara induktif.

Terkait dengan jenis data yang digunakan, penulis menggunakan: (1) wawancara secara mendalam (in depth interview), data yang diteliti merupakan data yang berkaitan dengan subjek yaitu berupa tanggapan dari Masyarakat Surabaya mengenai persepsi mereka terhadap aplikasi mpaspor dan peran imigrasi dalam mendukung Masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mpaspor, yang digunakan sebagai informan dalam penelitian ini. Metode interview atau bisa juga disebut metode wawancara menggunakan beberapa pertanyaan kepada informan secara tatap muka yang dari hasil jawaban yang diberikan informan akan menjadi data dalam penelitian ini. (2) pengamatan (observation) pengamatan merupakan kegiatan untuk melakukan pengukuran, dalam arti sempit, pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Peneliti melakukan observasi dengan cara terjun langsung ke lokasi melakukan pengamatan, serta melibatkan diri secara langsung dengan cara mengamati objek penelitian agar mendapatkan data yang akurat.

HASIL & PEMBAHASAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dilakukannya pembahasan mengenai persepsi masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor guna pembuatan paspor baru. Dalam hal ini dilakukan wawancara terhadap 5 subyek yang mana memiliki pengalaman dalam penggunaan aplikasi M-Paspor. Dari subyek yang diteliti tentu memiliki sudut pandang yang berbeda dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dari pendekatan yang dilakukan melalui wawancara terhadap para narasumber maka terdapat 3 jenis persepsi yang dapat diambil. Yakni individu yang pro terhadap aplikasi Mpaspor yang memudahkan pengguna dan efektif. Yang kedua adalah individu yang kontra dan merasa bahwa aplikasi M-Paspor malah menyusahkan dan tidak efektif dalam pembuatan paspor baru. Dan ada pula individu netral yang dimana tidak merasakan impact yang berlebihan dan merasa cukup dimana tidak sangat baik serta tidak sangat kurang terhadap aplikasi M-Paspor guna pembuatan paspor baru.

Seperti yang diketahui bahwa berkembang globalisasi tentu akan sangat berpengaruh pada segala system yang ada (Industri et al., 2018). Tentu hal ini dapat membantu manusia dalam berkehidupan sosial serta pengurusan administrasi dalam kehidupan bermasyarakat. Tentu dalam segala perubahan dibutuhkan masa adaptasi guna mendapatkan serta membiasakan suatu sistem baru dari adanya perubahan sistem oleh sebab teknologi (D et al., 2022). Hal ini pun turut menjadi salah satu perhatian bagi pemerintah sendiri dalam hal pembuatan paspor salah satunya. Beragam sosialisasi tidak hanya diberikan oleh satu sumber namun setiap daerah di Indonesia melakukan pengembangan dalam hal edukasi dalam mensosialisasikan perubahan system yang dimaksud dalam hal ini adalah penggunaan aplikasi M-Paspor (Akbar, 2023). Aplikasi mpaspor sendiri tercatat sudah didownload lebih dari 1 juta di playstore dengan 27 ribu ulasan dengan rating 2,1 dari 5 dan 13 ribu ulasan dengan rating 1,2 dari 5 di aplikasi AppStore, dari sini sudah terlihat bahwa banyak masyarakat yang mengalami pengalaman yang kurang nyaman dan enak saat menggunakan aplikasi mpaspor guna pembuatan paspor baru. Tentunya hal ini mendorong pemerintah melakukan sosialisasi atau edukasi dalam media sosial untuk mengurangi dampak negatif dari eror dan kurang pahami masyarakat dalam pembuatan paspor baru dan dapat dilihat beragam informasi disajikan dengan dikemas secara menarik dan simple. Tidak hanya terbatas pada pembuatan feeds, namun juga dibuat highlight pada akun tersebut yang dimana memudahkan para user Instagram untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih efektif dan relevan. Selain itu ada pula konten reels yang dibuat dengan menarik dan memiliki humor agar terkesan tidak kaku namun dapat mudah dimengerti.

Tentu saja dalam hal ini diharapkan di era transisi perubahan system membuat Masyarakat dapat mendapatkan informasi dengan mudah. Dan proses pembuatan melalui aplikasi M-Papor dapat dilaksanakan tanpa kendala melalui mobile phone yang dimiliki Masyarakat Surabaya. Dalam penelitian yang dilakukan diperoleh hasil terdapat 2 individu yang merasa bahwa perubahan system ini adalah hal yang bagus.

2 narasumber yang melakukan wawancara memiliki pendapat masing-masing terkait penggunaan aplikasi M-Paspor. Satu individu pertama merupakan seorang Wanita berusia 26 tahun yang memiliki kesibukan sebagai pekerja kantor. Awalnya narasumber merasa bingung dengan system yang ada karena

sejauh yang narasumber tahu dari orang terdekatnya pembuatan paspor masih dilakukan dengan cara konvensional dimana harus datang ke kantor imigrasi terlebih dahulu. Namun saat narasumber mencari tahu syarat dan ketentuan pembuatan paspor di sosial media kantor imigrasi Surabaya, walaupun awalnya narasumber merasa sedikit bingung Namun setelah melihat konten edukasi yang ada di ig narasumber merasa bahwa penggunaan M-Paspor sangat mempermudah.

Tentu saja hal ini tak lepas dari fitur M-Paspor yang dapat memilih jadwal kedatangan ke kantor imigrasi sehingga narasumber merasa tidak perlu absen kerja dan merasa cara ini lebih relevan dan tidak membuang-buang waktu. Narasumber juga menyebutkan banyak fitur dari M-Paspor yang dirasa mempermudah yakni fitur pemilihan kantor imigrasi, serta pemilihan tanggal dan waktu. Sehingga dengan demikian narasumber merasa pengajuan paspor yang dilakukannya dapat selesai dengan cepat dan bukanlah suatu hal yang ribet ataupun menyusahkan.

“untung ada mpasspor buat paspor baru jadi lebih gampang dan cepat, dan saya ga harus repot repot ngurus di kantor imigrasi.”

“Cara pakek mpasspor yang dijelaskan di Ig juga udah pas banget, saya jadi dipermudah membuat paspor baru.”

Narasumber yang bersangkutan merupakan seseorang yang belum pernah membuat paspor dan melakukan pengajuan paspor untuk pertama kalinya merasa informasi yang dibuat dilaman Instagram @imi_surabaya sangat cukup dan membantu dan tidak bertele-tele. Sehingga cukup dari akun tersebut segala tata cara yang diperlukan dapat diatasi dengan baik.

Narasumber kedua merupakan seorang laki-laki yang berumur 25 tahun. Subjek berasal dari salah satu kota pinggiran di Jawa Timur dimana perkembangan teknologi tidak sepesat di Surabaya. Kesibukan subjek selama di Surabaya yakni bekerja sebagai buruh pabrik dan melakukan pengajuan karena ingin bekerja di luar negeri sebagai seorang TKW. Mengingat subjek yang tidak terlalu update sehingga subjek melakukan pengajuan dengan mendatangi kantor imigrasi Surabaya. Namun karena tidak sesuai dengan prosedur yang ditentukan tentu permohonan subjek ditolak karena belum melakukan pendaftaran secara online. Namun subjek mengaku bahwa peran petugas imigrasi Surabaya sangat baik dalam memberikan informasi prosedur yang seharusnya,

Melalui saran dari petugas, subjek diberikan brosur tata cara pendaftaran dalam akun M-Paspor dan juga diarahkan untuk mengunjungi laman Instagram kantor Imigrasi jika kesulitan selama melakukan pendaftaran di smartphone. Dari sanalah subjek mulai mengikuti arahan yang diberikan dari mulai mengisi data diri dan pemilihan jadwal kedatangan. Saat sudah melengkapi Langkah-langkah yang ada subjek pun mengaku secara iseng melihat-lihat informasi dalam laman instagram tersebut karena dirasa menarik dan juga informatif. Dan dari sanalah subjek mendapat informasi tambahan dimana perlu menyertakan surat domisili mengingat subjek tidak melakukan pengajuan di kota asal KTP dan kepentingan pembuatan paspor untuk bekerja di luar negeri.

“untungnya pas saya buat pengajuan pembuatan pasport serta pembuatan pasport saya lancar padahal awalnya saya sempat bingung ternyata sudah tidak bisa membuatnya langsung di kantor imigrasi tapi orang-orang disana baik ngasih tau saya cara bagaimana cara untuk daftarnya, apalagi saya habis liat caranya di

sosmed jadi saya lebih tau bagaimana caranya menggunakan mpaspor, dan ternyata melalui aplikasi Mpaspor jauh lebih cepat dan gampang.”

Dari dua narasumber diatas dapat dilihat bahwa perkembangan teknologi dengan adanya aplikasi Mpaspor memudahkan mereka dalam pembuatan paspor baru baik dalam pembuatannya yang cepat, tidak perlu antri lama-lama sebab dari aplikasi sudah ditentukan hari untuk datang dan mengurus pembuatan paspor baru serta dengan adanya aplikasi ini mereka bisa fleksibel untuk mengisi permohonan pembuatan paspor . Namun disamping itu, ternyata tidak semua Masyarakat memiliki pengalaman yang baik dalam urusan pengajuan permohonan paspor baru melalui aplikasi M-Paspor. Tentu ada pula yang memiliki kurang menyenangkan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Salah seorang diantaranya yakni narasumber ketiga.

Narasumber ketiga merupakan seorang Perempuan berusia 21 tahun yang ingin melakukan pengajuan permohonan paspor baru guna liburan keluar negeri. Subjek merupakan mahasiswa yang cukup update terkait dunia sosial media. Hal pertama yang dilakukan tentu mencari informasi melalui laman instagy @imi_surabaya dan mencari tau lebih dalam di google mengenai hal ini. Dari sanalah subjek mengikuti Langkah-langkah guna mengajukan permohonan. Namun dalam penggunaan aplikasi M-Paspor subjek mendapatkan kendala dimana tidak dapat melakukan verifikasi akun email. Subjek tentu mencari solusi dengan menggunakan Alamat email lain ataupun mengganti no.telp. Namun juga tidak memuahkan hasil. Masalah spesifiknya adalah ketika menggunakan Alamat email yang sama muncul keterangan bahwa “email telah digunakan” namun tetap tidak dapat memlakukan log-in walaupun sudah memasukkan password yang tepat.

Tidak berhenti berusaha Subjek pun mencari informasi pada postingan ig @imi_surabaya dan bertanya pada orang-orang sekitar yang sekiranya paham. Namun subjek tidak mendapat jalan keluar yang jelas. Akhirnya subjek pun memutuskan untuk menelfon call center dirjen imigrasi untuk mencari jalan keluar dari situasi yang dialaminya. Namun mengingat saat itu malam hari ternyata respon yang diberikan lambat,hal ini tentu membuat subjek sedikit kesal karena dari informasi yang didapat bahwa pelayanan call center 24 jam. Akhirnya setelah dicoba beberapa kali subjek menyerah dan akhirnya memilih jalan pintas untuk menggunakan joki atau orang dalam dengan merogoh biaya yang lebih mahal.

“ Saya sudah mencoba seusai dengan arahan yang saya liat di Instagram @imi_surabaya tapi apa? tetep aja ga bisa, eror terus tulisan yang ada di aplikasinya, sampe sampe saya harus joki biar bisa dapet paspor!”

Subjek menilai bahwa aplikasi mpaspor bukannya membantu malah menyusahkan dan informasi yang ada terkesan kurang spesifik, sehingga seperti tidak memberitahu solusi mandiri untuk kasus yang subjek hadapi. Adapun subjek menilai call center yang terkesan lambat juga hal yang harus diperhatikan dalam pengoptimalan pelayanan. Selian itu subjek merasa perlu dilakukan pengujian system serta penyempurnaan optimal untuk aplikasi M-Paspor sendiri agar tidak muncul bug seperti yang subjek alami mengingat aplikasi M-Paspor adalah satu-satunya aplikasi yang digunakan dalam mengurus pengajuan pembuatan paspor baru. Tentu dari hal ini subjek berharap agar pemerintah dapat lebih detail dalam

memperhatikan system serta dapat dilakukan penanggulangan agar Masyarakat tidak merasa malas dan memilih jalur express dalam melakukan pengurusan dokumen.

Namun yang terjadi pada narasumber ke empat berbeda dengan pengalaman ketiga narasumber sebelumnya, narasumber ke empat sendiri merupakan seorang pekerja kantoran dengan umur 28 tahun yang berjenis kelamin laki-laki, ia mengatakan bahwa saat ingin membuat paspor baru ia bahkan baru tau dari temannya jika ingin membuat atau mengurus paspor baru tidak bisa langsung ke kantor imigrasi namun harus melewati aplikasi awalnya ia merasa Bingung bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut. Jadi ia melakukan riset secara tiba tiba untuk mengetahui informasi lebih lanjut, ia menggunakan media sosial Instagram untuk mencari informasi dari akun Instagram @imi_surabaya dan mencari melalui google, Ia lalu mulai mengikuti step by step seperti yang dijelaskan namun ada beberapa gangguan seperti bug yang dialami narasumber ke empat namun dia tidak panik dan mulai mencari solusi untuk menangani bug itu dengan cara mensearch permasalahan nya di google. Jadi menurut narasumber ke empat informasi yang dibuat untuk pengguna aplikasi Mpaspor itu sudah cukup baik namun alangkah lebih baik jika dirjen imigrasi memperbaiki server mpaspor agar memudahkan masyarakat dalam membuat paspor baru, ia mengatakan pengalaman menggunakan mpaspor pertama kali bukanlah hal yang buruk dan juga bukan hal yang baik (netral)

“ ya.. untungnya sih saya gak dipersulit banget waktu daftar untuk pembuatan pasport baru di mpaspor, jadi ya Alhamdulillah aja.”

Untuk Narasumber ke lima pengalaman dalam menggunakan aplikasi mpaspor guna pembuatan pasport baru juga bukan pengalaman yang bagus sebab dia merasa sangat dirugikan, narasumber ke lima merupakan wanita yang sudah bekerja dan berumur 35 tahun.

“padahal kan saya Cuma pingin buat paspor baru, masa dipersulit sih, katanya kalo pakek Mpaspor bakal lebih mudah tapi apa? Malah dipersulit gini!”

“saya juga sudah lihat di Ig tentang bagaimana cara menggunakan mpaspor tapi gabisa bisa masuk tuh tulisannya eror padahal saya sudah buat sesuai sama yang dijelasin.”

Jadi menurut narasumber kelima, ia merasa dirugikan sebab untuk daftar saja selalu habis kuota nya (kuota untuk pembuatan paspor) belum lagi menggunakan aplikasi mpaspor yang selalu eror dan bug membuat narasumber ke lima merasa dirugikan dalam hal waktu yang seharusnya bisa selesai dengan cepat malah mengulur waktu yang cukup lama bahkan informasi yang berada di internet dan sosial media dirasa kurang dalam memahami permasalahan yang ada, dan permasalahan penggunaan aplikasi Mpaspor didominasi pengguna mpaspor saat ingin mendaftar selalu eror dalam verifikasi akun email, lalu eror saat mengisi sehingga balik ke laman sebelumnya.

KESIMPULAN

1. Dengan adanya aplikasi M-Paspor dianggap akan mempermudah dalam penanganan paspor dari segi waktu, tenaga dan biaya sehingga
2. Terdapat Masyarakat yang merasa dengan adanya system ini maka pengajuan pembuatan paspor dapat lebih efisien karena dapat dilakukan dimana saja

- secara online dan dapat menentukan hari untuk datang sehingga tidak membuang-buang waktu
3. Disisi lain ada pula Masyarakat yang merasa kurang setuju dengan system ini dikarenakan banyaknya eror yang dialami saat registrasi akun ataupun dalam penggunaan aplikasi yang merasa dirugikan mengingat dalam pendaftaran pengajuan paspor baru hanya dapat dilakukan melalui satu pintu yakni melalui aplikasi M-Paspor
 4. Presepsi Masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor guna pembuatan paspor baru memiliki 2 macam presepsi, yakni presepsi Masyarakat yang pro dan presepsi Masyarakat kontra

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2014). Aplikasi pinjaman pembayaran secara kredit pada bank yudha bhakti. *J. Computech Dan Bisnis*, 8(2), 61–69.
- Ahmad, M. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Public Service Innovation Through the M-Passport Application at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office*. 2, 153–167.
- Akbar, R. (2023). *Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government*. 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>
- D, D., Khasanah, M., & Putri, A. M. (2022). Penguatan Literasi, Numerasi, Dan Adaptasi Teknologi Pada Pembelajaran Di Sekolah. *Ekspone*, 11(2), 25–35. <https://doi.org/10.47637/ekspone.v11i2.381>
- DI, K., & NEGARA, B. (2023). TEMATICS| Technology Management and Informatics Research Journals. *Academia.Edu*, 5(1), 39–47. <https://www.academia.edu/download/95617489/71.pdf>
- Di, P., & Imigrasi, K. (2023). *Oleh :*
- Ekonomi, J., Akuntansi, M., Septiawan, U. B., Supriaddin, N., & Hakim, A. (2023). *Neraca Neraca*. 1192, 196–208.
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 10(1), 12–28. <https://doi.org/10.34010/jamika.v10i1.2678>
- 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.
- Industri, R., Tantangan, D. A. N., & Sosial, P. (2018). Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0(5), 22–27. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2018i5.4417>
- Naskah, H. (2023). *Analisis Komposisi Penduduk berdasarkan Biologis Kabupaten Sambas*. 1(2), 124–132. <https://doi.org/10.59996/ekodestinasiv1i2.132>
- Setiawan, A. W. (2016). Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan Unmul*, 4(1), 115–128. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/e-journal Aris \(02-02-16-01-56-02\)](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/e-journal-Aris-(02-02-16-01-56-02))