

## AUDIT PENDAFTARAN SISTEM INFORMASI APLIKASI M-PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 NON TPI KARAWANG

Ahmad Ramadhan<sup>1</sup>, Tukino<sup>2</sup>, Shofa Shofiah Hilabi

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Si19.ahmadramadhan@mhs.ubpkarawang.ac.id

### Abstract

*A passport is a valid citizen's travel and identity document. The increasing number of requests for passports has prompted the Directorate General of Immigration to make policies regarding application services by considering geopolitics. This research includes descriptive research that describes objects in the present through facts and data. This study uses a qualitative and quantitative approach. Based on the results of the study, it shows that the registration queue service through the m-passport application at the Immigration Office class 1 TPI Karawang has been implemented as expected. User service is in accordance with operational objectives and the principle of convenience. The m-passport application, seen from its ease of use, is declared ineffective. This indicates access and application operations, information clarity and user interaction are perceived as difficult to use. Based on the Perceived of usefulness indicator from the aspect of the registration service it is stated to be effective as well as based on the Behavioral intention and Perceived Enjoyment indicators both of which show user tendencies towards applications which are declared effective.*

**Keywords:** Audit, Information Systems, Passport, Services

### Abstrak

Paspor merupakan dokumen perjalanan dan identitas warga negara yang sah. Meningkatnya jumlah permintaan paspor mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi membuat kebijakan terhadap layanan permohonan dengan mempertimbangkan geopolitik. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yang menggambarkan obyek dimasa sekarang melalui fakta dan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelayanan antrian pendaftaran melalui aplikasi *m-paspor* pada Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang telah diimplementasikan sesuai harapan. Pelayanan pengguna sudah sesuai dengan tujuan operasional dan prinsip kemudahan. Aplikasi *m-paspor* dilihat dari kemudahan penggunaan dinyatakan tidak efektif. Hal ini mengindikasikan akses dan operasional aplikasi, kejelasan informasi dan interaksi pengguna dipersepsikan sulit digunakan. Berdasarkan indikator *Perceived of usefulness* dari aspek pelayanan pendaftaran dinyatakan efektif begitu juga berdasarkan indikator *Behavioral intention* dan *Perceived Enjoyment* keduanya menunjukkan tendensi pengguna terhadap aplikasi yang dinyatakan efektif.

**Keywords:** Audit, Sistem Informasi, Paspor, Pelayanan

### PENDAHULUAN

Permintaan masyarakat akan jasa layanan publik keimigrasian semakin meningkat dari waktu ke waktu. Paspor merupakan dokumen perjalanan juga sebagai identitas warga negara yang sah. Paspor menjadi produk yang sangat penting dan menentukan kinerja pelayanan dan pengawasan institusi kantor keimigrasian serta kontribusi akan

persepsi penilaian dari masyarakat luas. Sebagai gambaran untuk mengetahui paspor yang telah diterbitkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1**  
**Jumlah Paspor Yang Diterbitkan Periode 2017 s/d 2021**

2017	2018	2019	2020	2021
2.825.187	2.793.230	3.182.101	3.260.377	1.095.009

Sumber : Direktorat Jendral Imigrasi, 2021

Berdasarkan tabel penerbitan paspor di atas, maka diketahui bahwa rata-rata paspor yang telah diterbitkan oleh kantor imigrasi di Indonesia ada sebanyak 2.631.181 paspor, dimana ada sebanyak 1.649 paspor yang diterbitkan setiap bulannya dari 133 kantor yang beroperasi. Untuk wilayah Jabodetabek diketahui telah menyumbang hingga 25% dari total permohonan paspor nasional [2]. Menurut Menteri Bappenas, Prof. Bambang Brodjonegoro, diproyeksikan pada tahun 2045 akan adanya peningkatan yang nyata pada pemohon paspor untuk bekerja, belajar dan wisata untuk penduduk Indonesia menengah ke atas sebesar 70% atau 200 juta orang. Hal ini tidak lain karena adanya peningkatan ekonomi untuk kalangan masyarakat menengah ke atas (*middle-class*) tersebut. Dengan adanya peningkatan ini maka Direktorat Jenderal Imigrasi perlu membuat kebijakan khususnya terhadap layanan permohonan paspor bagi masyarakat dengan mempertimbangkan geopolitik yang ada. Kondisi ini juga memacu Direktorat Jenderal Imigrasi menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi yaitu dengan mengembangkan aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan pendaftaran permohonan paspor. Oleh sebab itu Direktorat Jenderal Imigrasi akhirnya menerbitkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Permohonan Paspor secara Online (APAPO).

Berdasarkan pedoman penggunaan aplikasi, diketahui bahwa aplikasi APAPO ini bisa digunakan oleh 5 orang sesuai anggota keluarga yang terdaftar pada kartu keluarga. Selain itu setiap harinya pendaftaran dibatasi berdasarkan kuota tertentu berdasarkan jumlah kemampuan pelayanan setiap kantor imigrasi. Pembatasan jumlah pendaftaran ini bertujuan untuk mengantisipasi antrian yang melebihi kapasitas kemampuan pelayanan kantor imigrasi yang bersangkutan [3].

Sebelum adanya implementasi APAPO saat ini, pada taun 2017 Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki aplikasi paspor (*online*) yang masih ditemukan kendala baik secara teknis maupun kendala secara regulasi. Secara umum, fungsi aplikasi ini hanya sebatas untuk mendapatkan nomor antrian. Selanjutnya pemohon harus tetap mengisi formulir persyaratan pembuatan paspor secara manual di kantor imigrasi setempat [4]. Proses demikian tidak dapat meningkatkan efektifitas pelayanan pendaftaran secara nyata. Hal tersebut juga menyebabkan implementasi aplikasi nampak tidak berfungsi secara optimal. Diperkuat melalui penelitian yang dilakukan oleh Peranim dan Poltekim, permasalahan sistem pada antrian online yang paling utama adalah minimnya keandalan infrastruktur jaringan yang menyebabkan lambatnya penyelesaian permohonan paspor pada saat pelayanan [2]. Tingginya keluhan masyarakat terhadap lambatnya pelayanan permohonan paspor menjadi bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam pengembangan aplikasi dimasa depan.

Tujuan adanya audit sistem informasi pada aplikasi M-Paspor mengarahkan institusi yang mana dalam hal ini adalah kantor imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang

untuk dapat selalu menjaga integritas datanya. Dengan adanya audit sistem informasi, pengembangan aplikasi dapat dilakukan dengan relevan dan sesuai dengan kebutuhan prosedur. Hasil audit dapat menjadi referensi bagi institusi dalam pengembangan aplikasi sehingga efektifitas fungsi pada sistem informasi tetap terjaga.

Dengan adanya audit secara sistematis dapat membantu pihak institusi untuk menentukan strategi pengembangan sistem sehingga dapat berjalan lebih efektif. Berdasarkan adanya fenomena dan pernyataan di atas, maka peneliti ingin mengangkat judul “*Audit Pendaftaran Sistem Informasi Aplikasi M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang*”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana gambaran pada pelayanan pendaftaran permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang?
2. Bagaimana efektifitas aplikasi *m-paspor* yang diimplementasikan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang?

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yang artinya menggambarkan obyek dimasa sekarang melalui fakta dan data yang diperoleh. Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan, menyusun, interpretasi dan analisa data [5]. Dilihat dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif atau disebut juga dengan metode gabungan (*mixed-method*). Metode gabungan ini artinya sebuah penelitian yang melibatkan berbagai pedoman pengumpulan dan analisa dimana didalamnya melibatkan data kuantitatif dan kualitatif tersebut[6].

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan-tahapan sistematis yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data dan bahan penelitian [7]. Teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk meningkatkan akurasi data yang diperoleh, mempertimbangkan biaya, tenaga dan waktu yang dibutuhkan sehingga penelitian berjalan dengan efektif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi  
Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian dengan maksud untuk melakukan pengamatan kepada objek guna memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian[8]. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi *non-partisipan*. Jenis observasi ini berlangsung tanpa berinteraksi langsung dengan para pelaku pada objek. Observasi pada penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi kelas 1 non TPI Karawang dengan pengamatan pada saat proses pelayanan pendaftaran permohonan paspor berlangsung.
2. Wawancara  
Wawancara dilakukan di Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang dilakukan untuk memperoleh informasi secara lisan dari narasumber penelitian. Wawancara juga bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai alur pelayanan, tugas dan

wewenang dan memvalidasi informasi yang diperoleh sebelumnya. Ada 2 Narasumber wawancara pada penelitian ini yaitu Kepala Bagian Penelitian dan Pengembangan, dan Kepala Bagian Umum.

### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi dari beberapa narasumber/responden sekaligus. Kuisisioner berisikan daftar pertanyaan secara tertulis dan sistematis sesuai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian kemudian diberikan kepada responden di Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang. Daftar pertanyaan pada kuisisioner yang dibuat berdasarkan indikator penelitian yang meliputi persepsi kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, persepsi kesenangan penggunaan, koneksi internet, informasi terkait layanan, keamanan dan *privacy*.

## Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada para responden yang berkaitan langsung dengan rumusan masalah dalam penelitian ini.
2. Data sekunder yaitu merupakan data yang dikumpulkan penulis guna mendukung data primer, ataupun data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari buku-buku literatur, hasil-hasil penelitian, hasil karya ilmiah, dan jurnal-jurnal, yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.
3. Sumber data tersier, yaitu data yang diambil sebagai tambahan yang memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan teori lainnya, seperti kamus, ensiklopedia dan internet.

## Populasi dan Sample

Populasi adalah sekumpulan data secara umum yang terdiri dari beberapa objek dengan karakteristik sesuai dengan tema pada penelitian [8]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pendaftaran permohonan paspor pada Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang. Sedangkan sample adalah sebagian kecil dari populasi yang dapat mewakili atas karakteristik populasi tersebut [9].

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode sample terpilih atau yang disebut dengan *purposive sampling*, artinya teknik pemilihan sample berdasar syarat tertentu yang berhubungan dengan penelitian. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* sehingga populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk mengetahui jumlah sample berdasarkan kriteria yang dipilih dalam penelitian ini dapat dilihat tabel berikut ini.

**Tabel 2**  
**Jumlah Sampel Penelitian**

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah Total Pendatar Bulan Desember 2022	257
2	Pendaftaran Melalui APAPO	83
3	Pengguna yang menyelesaikan prosedur permohonan	77
3	Pendaftar yang bersedia menjadi responden penelitian	57

Sumber: Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah pendaftaran pemohon paspor pada saat penelitian ini dilakukan yaitu pada bulan desember 2022 ada sebanyak 257 orang. Dari jumlah total tersebut diketahui pendaftaran online melalui aplikasi APAPO ada

sebanyak 83 orang. Namun pendaftar yang melanjutkan proses permohonan paspor hingga selesai ada sebanyak 77 orang. Dari jumlah pendaftar tersebut kemudian diminta kesediaan untuk mengisi kuisioner penelitian, dimana terdapat 20 orang yang menyatakan tidak bersedia mengisi karena beberapa alasan sehingga jumlah sampel responden dalam penelitian ini ada sebanyak 57 orang.

### Indikator Penelitian

Indikator dalam penelitian ini menggunakan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh David (1989) [10]. Model ini dikembangkan dengan spesifik untuk mengetahui gambaran secara khusus atas persepsi pengguna terhadap teknologi informasi [11]. Indikator penelitian untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi APAPO pada Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang adalah sebagai berikut.

**Tabel 3**  
**Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sekala
1	<i>Perceived ease of use</i>	1. Kemudahan akses dan operasional. 2. Kejelasan informasi. 3. Interaksi pengguna.	Interval
2	<i>Perceived of usefulness</i>	1. Produktivitas. 2. Kinerja. 3. Kualitas pekerjaan. 4. Kemudahan penyelesaian pekerjaan. 5. Kecepatan penyelesaian tugas. 6. Kegunaan secara keseluruhan.	Interval
3	<i>Behavioral intention</i>	1. Minat pengguna 2. Tendensi positif Pengguna	Interval
4	<i>Perceived Enjoyment</i>	1. Kenyamanan Penggunaan. 2. Pengalaman positif saat penggunaan.	Interval

### Skala Pengukuran

Skala pengukuran pada instrumen penelitian menggunakan skala *likert*. Skala *Likert* adalah metode yang mengukur sikap dan pendapat responden dengan menyatakan apakah pernyataan pada indikator tersebut tidak efektif atau efektif. Adapun skala yang digunakan adalah *rating scale*, dimana skor tertinggi yang digunakan adalah 10 dan skor terendah adalah 1. Sekala pernyataan responden dinyatakan dengan teknik *bipolar scale* dengan memberikan 2 (dua) kategori ekstrim pada alternatif jawaban tidak efektif atau efektif. Berikut ini adalah sekala pengukuran menggunakan *bipolar scale* dengan jarak skor 1 s/d 10.

**Tabel 4**  
**Sekala Pengukuran Bipolar Scale**

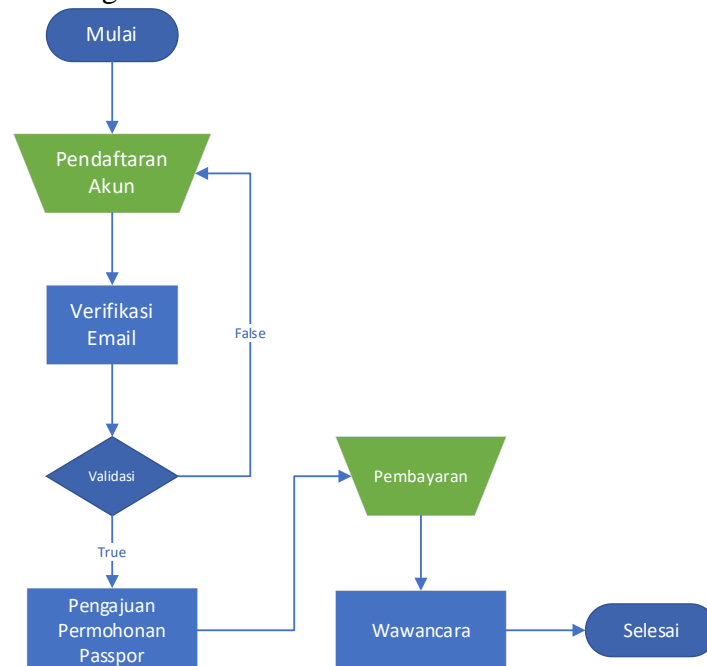
Tidak Efektif	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Efektif
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Aplikasi M-Paspor

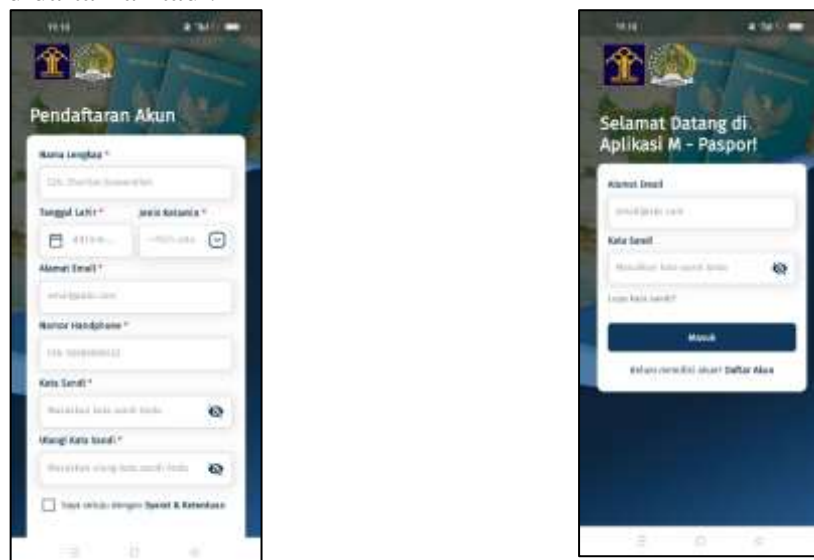
Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) resmi di *takedown* dari *PlayStore* seiring dengan peluncuran aplikasi baru oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI yang diberi nama *M-Paspor*. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah permohonan pembuatan atau penggantian paspor.

Dengan aplikasi ini, kamu bisa melakukan pendaftaran, menginput data pribadi, dan mengunggah dokumen di mana saja dan kapan saja. Secara umum alur penggunaan *M-passpor* dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 1 Alur Penggunaan M-Passpor

Pada proses pendaftaran, pengguna aplikasi harus mengisi form identitas yang terdiri dari nama lengkap, tanggal lahir, jenis kelamin, alamat email, nomor kontak (HP), dan kata sandi. Setelah proses pendaftaran selesai, dilanjutkan dengan proses verifikasi alamat email dengan menggunakan URL/link yang akan di kirim ke alamat email bersangkutan. Apabila verifikasi berhasil, pengguna sudah dapat melakukan login ke akun yang didaftarkan tadi.

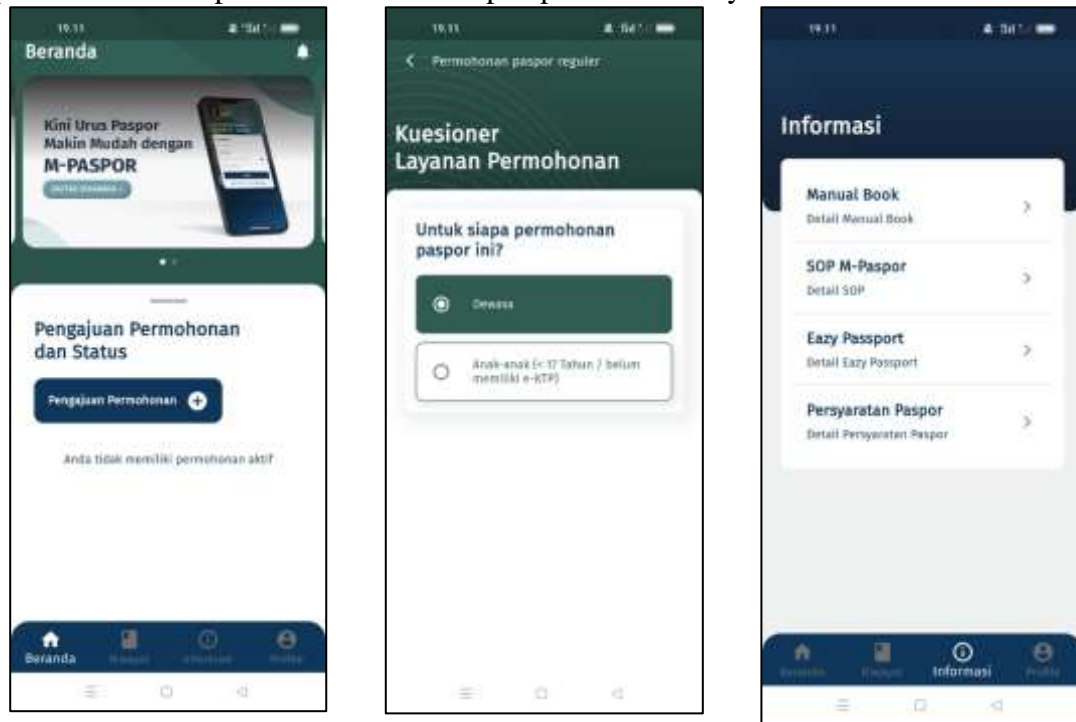


Gambar 2 Form Pendaftaran M-Passpor

Setelah pendaftaran dan login berhasil, pengguna aplikasi dapat memulai melakukan



permohonan pembuatan passpor pada tombol “Pengajuan Permohonan” yang ada pada beranda aplikasi. Pengajuan permohonan disertai dengan pengisian quisioner permohonan dan proses ini akan disimpan pada data riwayat.



Gambar 3 Form Pengajuan Permohonan M-Paspor

### Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran

Pelayanan antrian pendaftaran melalui aplikasi *m-paspor* pada Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang telah diterapkan sesuai prosedur standar pelayanan. Aplikasi tersebut dapat diunduh oleh masyarakat melalui platform *google play store* untuk pengguna android dan platform *app store* bagi pengguna ios. Setelah diinstal, pengguna diwajibkan melakukan pendaftaran pada aplikasi dengan mengisi nama lengkap, tanggal lahir, jenis kelamin, alamat email, nomor Hp dan kata sandi. Kemudian sistem akan mengirimkan kode OTP untuk proses validasi pendaftaran tersebut.

Setelah pendaftaran akun aplikasi selesai, pengguna akan diarahkan pada form isian pendaftaran permohonan dengan mengisi form dan melakukan upload dokumen yang dibutuhkan. Pengguna akan diarahkan untuk memilih tempat kantor imigrasi dan akan memperoleh nomor antrian dan bukti pendaftaran.

Untuk tahapan selanjutnya, pengguna tinggal datang ke kantor imigrasi yang dituju sesuai jadwal yang dipilih pada aplikasi. Pengguna tinggal menunjukan bukti pendaftaran pada saat antrian panggil untuk dilakukan proses selanjutnya. Petugas imigrasi akan meminta kepada pengguna untuk menunjukan dokumen identitas asli seperti KTP, kartu keluarga dan surat nikah asli.

### Efektivitas Aplikasi *m-Paspor*

Indikator efektivitas aplikasi *m-paspor* pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri dari *Perceived ease of use*, *Perceived of usefulness*, *Behavioral intention* dan *Perceived Enjoyment*. Untuk mengetahui hasil analisis efektivitas penggunaan aplikasi *m-paspor* lebih jelas dapat

dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5**  
**Skor Efektivitas Aplikasi m-paspor**

No	Indikator	Jumlah Skor	Persentase	Interpretasi
A	<i>Perceived ease of use</i>	761	45%	Tidak Efektif
B	<i>Perceived of usefulness</i>	1.833	54%	Efektif
C	<i>Behavioral intention</i>	709	62%	Efektif
D	<i>Perceived Enjoyment</i>	652	57%	Efektif

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa *Perceived ease of use* memiliki jumlah skor sebesar 761 atau 45% dari nilai skor ideal dimana dapat diinterpretasikan bahwa aplikasi *m-paspor* dilihat dari kemudahan penggunaan dinyatakan tidak efektif. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses dan operasional aplikasi, kejelasan informasi yang ditampilkan dan interaksi pengguna dipersepsikan masih sangat sulit oleh pengguna. Untuk indikator lainnya yaitu *Perceived of usefulness* memiliki jumlah skor sebesar 1.833 atau 54% dari nilai skor ideal dimana dapat diinterpretasikan bahwa dari aspek pelayanan pendaftaran dinyatakan efektif. Kemudian berdasarkan indikator *Behavioral intention* memiliki jumlah skor sebesar 709 atau 62% dari skor ideal yang dapat diinterpretasikan bahwa dilihat dari tendensi pengguna terhadap aplikasi cukup efektif. Sedangkan berdasarkan *Perceived Enjoyment* memiliki jumlah skor sebesar 652 atau 57% dari skor ideal yang mana dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kenyamanan penggunaan aplikasi dinilai efektif.

#### ***Perceived ease of use***

*Perceived ease of use* merupakan indikator yang menunjukkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sebuah aplikasi. Persepsi ini ditunjukkan dengan kepercayaan pengguna bahwa dalam penggunaan aplikasi akan bebas dari usaha[12]. Dengan tidak efektifnya indikator ini menunjukkan bahwa aplikasi sulit untuk digunakan oleh pengguna baik dari sisi informasi, masukan data maupun tampilan antar muka. Uraian lengkap *Perceived ease of use* pada penelitian ini lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 6**  
**Dimensi *Perceived Ease Of Use***

No	Indikator	Jumlah Skor	Persentase
A	<i>Perceived ease of use</i>		
A.1	Kemudahan akses dan operasional.	210	36,8%
A.2	Kejelasan informasi.	240	42,1%
A.3	Interaksi pengguna.	311	54,6%

Berdasarkan segi kemudahan aksesibilitas dan operasional (36,8%) menunjukkan bahwa aplikasi tidak efektif yang disebabkan karena sulitnya memperoleh akses ketika aplikasi pertama kali digunakan. Begitu juga pada saat dioperasionalkan, pengguna mengaku masih merasa kesulitan untuk melakukan pendaftaran, mengisi form dan memperoleh kode OTP yang dikirim melalui email. Indikator kejelasan informasi yang tidak efektif ditunjukkan dengan sedikitnya informasi keterangan atau petunjuk penggunaan ketika akan melakukan pendaftaran permohonan paspor. Hal ini berkaitan dengan penyusunan kalimat informatif yang tidak dapat dipahami secara mudah.



### ***Perceived of usefulness***

Indikator *Perceived of usefulness* yang efektif menunjukkan bahwa pengguna memberikan persepsi dan percaya bahwa dengan penggunaan aplikasi akan meningkatkan kinerjanya [13]. Bagi pengguna, indikator *Perceived of usefulness* ditunjukkan dengan kecepatan proses yang lebih baik dibandingkan tanpa menggunakan aplikasi. Uraian lengkap mengenai indikator *Perceived of usefulness* ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 7**  
**Dimensi *Perceived Of Usefulness***

No	Indikator	Jumlah Skor	Persentase
<b>B</b>	<b><i>Perceived of usefulness</i></b>		
B.1	Produktivitas	198	34,74%
B.2	Kinerja	203	35,61%
B.3	Kualitas pekerjaan	341	59,82%
B.4	Kemudahan penyelesaian pekerjaan	417	73,16%
B.5	Kecepatan penyelesaian tugas	399	70,00%
B.6	Kegunaan secara keseluruhan	275	48,25%

Berdasarkan produktivitas (34,74%), Kinerja (35,61%) dan kegunaan secara keseluruhan (48,25%) penggunaan aplikasi dipersepsikan tidak efektif. Hal ini diinterpretasikan bahwa penggunaan aplikasi dirasa masih membutuhkan usaha lanjutan untuk penyelesaian proses. Pembatasan kuota pendaftaran, terlambatnya pengiriman kode OTP melalui email dan terlalu banyaknya dokumen dan form yang harus diisi menyebabkan pengguna memberikan persepsi negatif pada dimensi proses yang berhubungan dengan produktivitas dan kinerja. Dilihat dari kualitas pekerjaan (59,82%), kemudahan penyelesaian pekerjaan (73,16%) dan kecepatan penyelesaian tugas (70,00%) menunjukkan bahwa pengguna menyatakan aplikasi efektif digunakan. Kualitas pekerjaan yang cukup baik terbantu karena data persyaratan permohonan paspor telah terisi sebelumnya pada proses pendaftaran permohonan.

### ***Behavioral intention***

Indikator *Behavioral intention* menunjukkan bagaimana niat pengguna dalam memfungsikan aplikasi sesuai tujuan dan keinginannya [14]. Hal ini juga menjadi ukuran bagi manifestasi sikap pengguna terhadap teknologi dan persepsinya melalui sikap dan kebiasaan. Uraian lengkap indikator *Behavioral intention* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 8**  
**Dimensi *Behavioral intention***

No	Indikator	Jumlah Skor	Persentase
<b>C</b>	<b><i>Behavioral intention</i></b>		
C.1	Minat pengguna	341	59,82%
C.2	Tendensi positif Pengguna	368	64,56%

Berdasarkan dimensi minat pengguna (59,82%) dan tendensi positif pengguna (64,56%) dorongan terhadap niat pengguna pada aplikasi pendaftaran permohonan paspor memiliki persepsi yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *m-paspor* dinyatakan efektif dilihat dari segi perhatian penggunaannya. Dorongan atas sikap tersebut dilatar belakangi juga karena perbandingan dengan proses tanpa penggunaan aplikasi

yang cukup nyata. Pengguna merasa akan lebih mudah apabila menggunakan aplikasi jika dibandingkan datang langsung ke Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang.

#### ***Perceived Enjoyment***

Indikator *Perceived Enjoyment* menunjukkan minat masyarakat pemohon paspor terhadap penggunaan aplikasi *m-paspor* untuk melakukan pendaftaran. Hal ini juga menjadi manifestasi efektifitas aplikasi yang dilihat bagaimana pengguna menikmati pelayanan pendaftaran yang diproses lebih mudah dibandingkan proses manual. Sejalan dengan penelitian Oktarini (2018) [15] bahwa minat pengguna terhadap aplikasi yang disediakan dilatar belakangi kebutuhan dan perbandingannya apabila dilakukan tanpa menggunakan aplikasi. Raan lengkap mengenai indikator *Perceived Enjoyment* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 9**  
**Dimensi *Perceived Enjoyment***

No	Indikator	Jumlah Skor	Persentase
<b>D</b>	<b><i>Perceived Enjoyment</i></b>		
D.1	Kenyamanan Penggunaan	295	51,75%
D.2	Pengalaman positif saat penggunaan	357	62,63%

Dimensi kenyamanan penggunaan (51,75%) dan pengalaman positif (62,63%) memperoleh persepsi efektif dari pengguna. Nilai kenyamanan digambarkan melalui interaksi pengguna dengan aplikasi yang memperoleh penilaian yang baik. Hal ini membuktikan bahwa pengguna merasa terbantu, dipermudah dan dilayani secara baik melalui aplikasi *m-paspor* yang telah dikembangkan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan hasil audit pendaftaran aplikasi *M-Paspor* pada Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang sebagai berikut:

1. Pelayanan antrian pendaftaran melalui aplikasi *m-paspor* pada Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang telah diimplementasikan sesuai harapan. Pelayanan dengan integrasi data informasi pengguna sudah sesuai dengan tujuan operasional dan prinsip kemudahan penggunaan.
2. Aplikasi *m-paspor* dilihat dari kemudahan penggunaan dinyatakan tidak efektif. Hal ini mengindikasikan bahwa dari akses dan operasional aplikasi, kejelasan informasi dan interaksi pengguna dipersepsikan sulit digunakan. Berdasarkan indikator *Perceived of usefulness* dari aspek pelayanan pendaftaran dinyatakan efektif begitu juga berdasarkan indikator *Behavioral intention* dan *Perceived Enjoyment* keduanya menunjukkan tendensi pengguna terhadap aplikasi dinyatakan efektif menurut pengguna.

### **Saran**

Berdasarkan hasil audit pada penelitian ini maka dapat disimpulkan rekomendasi atau saran bagi pengembang aplikasi *m-paspor* dan pihak Kantor Imigrasi kelas 1 Non TPI Karawang sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi dari sisi aksesibilitas termasuk pada saat proses login dapat dikembangkan dengan integrasi *google account* sehingga mempercepat proses pendaftaran akun dan proses login.
2. Validasi kode OTP dapat dikembangkan dengan memanfaatkan *whatsapp gateway* dan *SMS gateway* sehingga dapat mempermudah pengguna dengan

memberikan alternatif pengiriman melalui kedua platform tersebut.

3. Pada fitur pendaftaran permohonan paspor disarankan tersedia informasi berkas atau dokumen yang dibutuhkan sehingga pengguna dapat mempersiapkannya terlebih dulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- D. J. Imigrasi, "Jumlah Paspor Yang Diterbitkan Pada Kanim Seluruh Indonesia," *Direktorat Jenderal Imigrasi*, 2021. <https://www.imigrasi.go.id/id>.
- P. D. Poltekim, *Pelayanan Paspor RI Di Era Birokrasi Digital*, no. August 2020. 2020.
- M. A. Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) Dalam Pelayanan Paspor RI Berbasis E-Government: Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies," *J. Lex Libr.*, vol. 6, no. 1, pp. 23–56, 2019, [Online]. Available: [https://www.academia.edu/download/62212449/Jurnal\\_Lex\\_Librum\\_-\\_M.\\_Alvi\\_Syahrin20200227-61989-1dwa6kz.pdf](https://www.academia.edu/download/62212449/Jurnal_Lex_Librum_-_M._Alvi_Syahrin20200227-61989-1dwa6kz.pdf).
- Muhammad Sony Maulana, "Pengembangan Dan Implementasi Aplikasi Antrian Loket Pelayanan Masyarakat Menggunakan Metode Multi Chanel- Single Phase," *J. Khatulistiwa Inform.*, vol. 4, no. 3, pp. 5–83, 2016.
- M. Nawawi, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- J. W. Creswell, "Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan)," in *Yogyakarta*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- A. Ferdinand, "Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan disertai Ilmu Manajemen," *Semarang: Universitas Diponegoro*. 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016.
- S. Arikunto, *Metodologi Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- E. Indonesia, "Technology Acceptance Model," *Educhannel*, 2022. [educhannel.id/blog/artikel/technology-acceptance-model.html](https://educhannel.id/blog/artikel/technology-acceptance-model.html) (accessed Jan. 03, 2023).
- T. Wahyudi Agung Nugroho and I. Lukito, "Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi," *J. Ilm. Kebijak. Huk.*, vol. 15, no. 3, pp. 347–360, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/kebijakan/article/view/1896>.
- Jogiyanto, *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2001.
- F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989, doi: 10.2307/249008.
- J. Heryanta, "Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Actual Use Pengguna GO-JEK Indonesia dengan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Innovation Diffusion Theory," *J. Ilm. Mhs. FEB Univ. Brawijaya*, vol. 7, no. 2, pp. 1–11, 2019.
- M. A. S. Oktarini and I. M. Wardana, "Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Enjoyment Terhadap Customer Satisfaction Dan Repurchase Intention," *INOBIS*

*J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 1, no. 2, pp. 227–237, 2018, doi:  
10.31842/jurnal-inobis.v1i2.32.