

## Peningkatan Kualitas Layanan M-Paspor Menggunakan Metode Netnografi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang

Wilda Desramadani<sup>1</sup>, Agung Sulisty Purnomo<sup>2</sup>, Virra Wirdharningsih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi  
e-mail: wilda.desramadani@gmail.com

### Article History

Received: 28-8-2024

Revised: 15-9-2024

Published: 10-10-2024

### Key Words:

M-Paspor,  
Netnography, E-  
Government,  
Service quality.

**Abstract:** This research aims to enhance the quality of M-Passport services through a netnographic analysis of user comments on Instagram of the Karawang Non-TPI Class I Immigration Office. This qualitative study collected data from online user interactions, analyzed using the concept of e-government maturity. The method used in this research was qualitative netnography to explore user experiences and identify challenges encountered. The findings indicate that there are various challenges within the M-Passport application that affect user satisfaction, particularly at the transaction stage, primarily related to technical and administrative processes.

### Kata Kunci:

M-Paspor, Netnografi,  
E-Government,  
Kualitas Layanan.

**Abstrack:** Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan M-Paspor melalui analisis netnografi terhadap komentar pengguna di Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Penelitian kualitatif ini mengumpulkan data dari interaksi online pengguna yang dianalisis menggunakan konsep kematangan *e-government*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif netnografi untuk mendalami pengalaman pengguna dan identifikasi kendala yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beragam kendala pada aplikasi M-Paspor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terutama pada tahap *transact*, umumnya kendala yang ditemukan berkaitan dengan proses teknis dan administratif.

## Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin melalui tanggapan positif dari masyarakat (Siahaan et al., 2022). Tanggapan positif tersebut muncul sebagai akibat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang telah memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat dapat memberikan tanggapan terkait pengalaman penggunaan layanan publik tersebut berupa ulasan positif, negatif, dan netral dalam bentuk kritik maupun saran yang membangun tentang apa saja kendala dalam penggunaan layanan publik dari suatu instansi atau organisasi guna peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan.

Sebagai aktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik, diharapkan pemerintah mampu mencakup semua lapisan masyarakat (Rachmawati et al., 2022). Hal ini dapat diwujudkan melalui implementasi sistem layanan publik digital atau elektronik secara terpadu, dimana memungkinkan melakukan pengembangan layanan publik pemerintah kepada warga negara secara merata. Proses integrasi tersebut merupakan bentuk nyata dari pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Bagi negara berkembang seperti Indonesia, penerapan *e-government* menjanjikan berbagai manfaat sosial, ekonomi, dan politik yang potensial, serta dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan infrastruktur teknologi informasi, dan meningkatkan keterampilan warga negara dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Okunola & Rowley, 2019).

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, model *e-government* telah diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi berupa aplikasi M-Paspor. Proses



peralihan pelayanan publik tersebut yang sebelumnya dilakukan secara *offline* dengan datang ke kantor imigrasi setempat berubah menjadi *online* merupakan bentuk manifestasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik di bidang keimigrasian. M-Paspor sebagai aplikasi yang telah diluncurkan sejak 26 Januari 2022 yang masih beroperasi hingga saat ini sudah membawa perubahan signifikan ke arah yang lebih baik, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh pengguna M-Paspor.

Hingga saat ini pengguna aplikasi M-Paspor masih memiliki beberapa hambatan yang dapat dilihat dari komentar pengguna M-Paspor di Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Beberapa pengguna mengeluhkan terkait kendala *loading* yang lama, status pembayaran yang belum *terupdate*, serta *request timeout*. Berbagai penelitian empiris telah dilakukan terkait pengalaman pengguna aplikasi M-Paspor dalam upaya peningkatan kualitas layanannya. Salah satunya adalah penelitian yang berfokus untuk mengevaluasi sentimen pengguna terhadap penggunaan aplikasi M-Paspor pada google app review dalam konteks layanan paspor online di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pandangan, pengalaman, dan perasaan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor, dengan penekanan khusus pada aspek teknis, efektivitas layanan, dan kepuasan pengguna. Melalui analisis sentimen, penelitian ini mencoba untuk mengidentifikasi apakah pengguna cenderung memiliki pandangan positif, negatif, atau netral terhadap aplikasi M-Paspor serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka (Nurkumalawati & Rofii, 2023).

Namun, penelitian ini belum memberikan deskripsi yang komprehensif tentang apa yang menjadi perhatian utama pengguna terkait dengan pengalaman penggunaan aplikasi M-Paspor. Oleh karena itu, untuk mengisi kekosongan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan mengulas terkait pengalaman pengguna M-Paspor berdasarkan konsep tahap kematangan *e- government* yang dilihat dari komentar pengguna pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi secara lebih rinci topik-topik utama yang dibicarakan oleh pengguna atau menjadi perhatian utama pengguna di Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Karawang

## **Metode Penelitian**

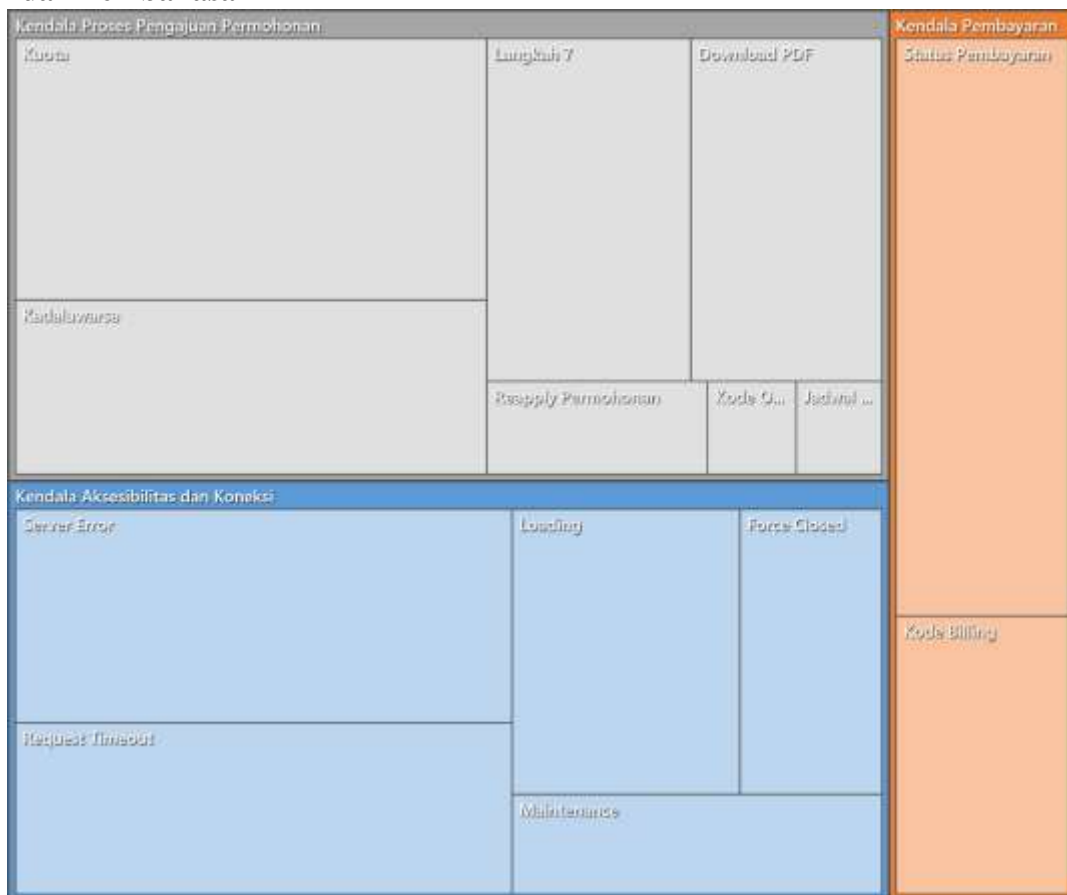
Pada fenomena ini penulis memilih metode penelitian kualitatif yaitu Netnografi. Netnografi adalah metode khusus untuk mempelajari interaksi dan pengalaman sosial *online* dari sudut pandang manusia. Dibandingkan dengan teknik penelitian kualitatif lainnya, keunggulan dari netnografi ini adalah kemampuannya dalam menceritakan pengalaman (kisah), memahami fenomena sosial yang kompleks, dan membantu peneliti dalam mengembangkan tema dari sudut pandang pengguna (Vo Thanh & Kirova, 2018). Metode Netnografi peneliti gunakan dengan menganalisis kumpulan pertanyaan dan komentar pengguna Instagram sejak bulan Januari tahun 2023 hingga bulan Juli tahun 2024 yang berisi informasi terperinci tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi M-Paspor pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Analisis tersebut dengan melalui tahapan inisiasi, investigasi, interaksi, imersi, integrasi, dan inkarnasi.

Berdasarkan tahapan penelitian netnografi, peneliti akan menentukan fokus dan tujuan penelitian dimana untuk menggali pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi M-Paspor yang dilihat dari komentar pengguna pada platform Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Dari hasil pengalaman tersebut, akan diidentifikasi kembali topik atau isu utama yang sering dibahas oleh pengguna menggunakan analisis topik. Dengan begitu

peneliti dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dalam penggunaan aplikasi M-Paspor serta memberikan rekomendasi dengan harapan kualitas layanan M-Paspor dapat meningkat kedepannya.

Adapun sumber data primer yang diambil dari penelitian ini adalah komentar dan pertanyaan masyarakat pengguna M-Paspor pada kolom Instagram Kantor Imigrasi Karawang. Pertanyaan dan komentar tersebut dari rentang waktu Januari 2023 hingga Juli 2024. Sedangkan untuk sumber data sekunder yang digunakan mencakup buku yang mendukung analisis netnografi serta jurnal yang relevan dengan isu yang sedang diteliti. Tahapam teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, pra-pemrosesan data, analisis netnografi, analisis topik, interpretasi, dan pelaporan.

## Hasil dan Pembahasan



Gambar 1 Hierachy Chart Kendala Pengguna dalam menggunakan Aplikasi M-Paspor

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman pengguna terhadap aplikasi M-Paspor dilihat dari Instagram Kantor Imigrasi Karawang, bulan Januari tahun 2023 hingga bulan Juli tahun 2024, telah didominasi oleh komentar yang mengeluhkan terkait kendala pada aplikasi. Penulis mengkategorisasikan kendala yang dialami pengguna menjadi 14 kategori kendala yaitu terkait: kuota, *server error*, status pembayaran, *request timeout*, kadaluwarsa, langkah 7, *loading*, *download* PDF, kode *billing*, *force closed*, *maintenance*, *reapply* permohonan, jadwal *reschedule*, dan masalah kode OTP. 14 kategori kendala tersebut dikelompokkan kembali menjadi 3 (tiga) tema utama yaitu: kendala aksesibilitas dan koneksi, kendala proses pengajuan permohonan, dan kendala proses pembayaran. Tentunya dari masing- masing 14

kategori kendala yang dialami pengguna tersebut telah mengakibatkan turunan kendala yang beragam bagi pengguna itu sendiri yang akan dijelaskan selanjutnya.

#### Tema 1: Kendala Aksesibilitas dan Koneksi

Pengelompokan tema ini didasarkan pada kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi M-Paspor. Aksesibilitas yang baik memastikan bahwa aplikasi dapat diakses oleh semua pengguna potensial tanpa hambatan. Koneksi yang stabil dan cepat juga sangat penting, mengingat M-Paspor bergantung pada data *online* untuk berbagai prosesnya, mulai dari pendaftaran hingga pembaruan status permohonan.

Dalam 2 (dua) tahun terakhir, pengguna sering kali mengalami beberapa kendala pada aplikasi M-Paspor terkait tema ini. Hal ini terbukti dari hasil penelitian bahwa ditemukan sebanyak 26 komentar pengguna mengungkapkan bahwa mengalami *server error*, 21 komentar pengguna juga mengalami *request timeout*, 16 komentar mengalami *loading* terus-menerus saat aplikasi memproses permintaan, 10 komentar mengungkapkan mengalami *force closed* atau aplikasi menutup secara paksa, dan 9 komentar mengalami *maintenance* saat proses pendaftaran permohonan.

Pada tema 1 yaitu kendala aksesibilitas dan koneksi yang terbagi ke dalam 5 jenis kendala spesifik yaitu *server error*, *request timeout*, *loading*, *force closed*, dan *maintenance*. Kendala yang telah disebutkan tentunya berdampak kembali pada turunan kendala yang ada yang dialami pengguna. Misalnya kendala *server error*. Terkait *server error* beberapa pengguna mengeluhkan bahwa akibat server yang error mengalami gagal untuk login, gagal untuk proses registrasi, gagal mendownload PDF, error menuju langkah pembayaran, dan mengalami *request timeout*. Untuk kendala *request timeout* mengakibatkan pengguna mengalami gagal mensubmit permohonan, gagal pilih tanggal dan jadwal, serta gagal mengisi formulir data diri sampai dengan selesai pada aplikasi M-Paspor. Untuk kendala *loading* mengakibatkan pengguna mengalami *loading* pada menu klik cara pembayaran, gagal login, gagal registrasi, gagal isi formulir data hingga selesai, dan gagal pilih tanggal dan jadwal. Untuk kendala *force closed* pada aplikasi mengakibatkan pengguna mengalami aplikasi tidak bisa dibuka dan aplikasi menutup secara paksa. Dan untuk kendala *maintenance* mengakibatkan pengguna mengalami gagal pilih tanggal dan jadwal.

#### Tema 2: Kendala Proses Pengajuan Permohonan

Pengelompokan tema ini didasarkan pada kemudahan aplikasi dalam proses mengajukan permohonan pada aplikasi M-Paspor. Proses pengajuan yang lancar dan pengelolaan kuota yang efektif merupakan dua faktor penting yang menentukan bahwa suatu aplikasi dalam proses penyelenggaraan e-government sudah memenuhi dan layak atau belum. Dalam 2 (dua) tahun terakhir, pengguna sering kali mengalami beberapa kendala pada aplikasi M-Paspor terkait tema ini. Hal ini terbukti dari hasil penelitian bahwa ditemukan sebanyak 30 komentar pengguna mengeluhkan terkait kuota yang cepat terisi penuh, 20 komentar pengguna mengalami kadaluwarsa permohonan, 17 komentar mengeluhkan terkait terhenti di langkah ke-7 aplikasi, 16 komentar mengalami gagal *download* PDF pada aplikasi, 5 komentar mengalami gagal mengajukan permohonan ulang (*reapply* permohonan), 2 komentar mengalami kendala tidak menerima kode OTP, dan 2 komentar mengalami jadwal *reschedule* tidak *update*.

Pada tema 2 yaitu kendala proses pengajuan permohonan yang terbagi ke dalam 7 jenis kendala spesifik yaitu kuota, kadaluwarsa, langkah 7, *download* PDF, *reapply* permohonan, kode OTP, dan jadwal *reschedule*. Kendala yang telah disebutkan tentunya

berdampak kembali pada turunan kendala yang dialami pengguna. Misalnya kendala kuota. Terkait kuota beberapa pengguna mengalami kuota yang telah *full*. Kuota yang telah *full* tersebut ada yang diakibatkan karena telah terisi penuh dan ada juga yang diakibatkan sistem yang *error* sehingga pada aplikasi tertera keterangan kuota telah *full*. Untuk kendala kadaluwarsa mengakibatkan pengguna harus membawa bukti pembayaran dari bank ke kantor imigrasi bagi pengguna yang sudah membayar, namun bagi pengguna yang belum sempat membayar mengakibatkan pengguna harus *submit* ulang permohonan dari proses awal. Untuk kendala pada langkah 7 mengakibatkan pengguna mengalami gagal pilih tanggal dan jadwal, *request timeout*, dan *loading*. Untuk kendala gagal *download* PDF mengakibatkan pengguna mengalami gagal *download* bukti pendaftaran dan gagal *download* surat pengantar menuju kantor imigrasi. Untuk kendala *reapply* permohonan mengakibatkan pengguna mengalami tidak bisa *apply* permohonan ulang dan *stuck* di konfirmasi pembayaran. Untuk kendala kode OTP mengakibatkan pengguna mengalami gagal verifikasi akun karena tidak dapat menerima kode OTP. Dan untuk kendala jadwal *reschedule* mengakibatkan pengguna mengalami tanggal *reschedule* yang tertera pada PDF tidak *terupdate*.

### Tema 3: Kendala Proses Pembayaran

Pengelompokkan tema ini didasarkan pada kemudahan aplikasi yang digunakan oleh pengguna dalam melakukan proses pembayaran di aplikasi M-Paspor. Proses pembayaran yang lancar tanpa kendala yang berarti merupakan faktor penting yang menentukan bahwa suatu aplikasi dalam proses penyelenggaraan *e-government* sudah memenuhi dan layak atau belum untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan fungsionalitas layanan keimigrasian.

Dalam 2 (dua) tahun terakhir, pengguna sering kali mengalami beberapa kendala pada tema ini. Hal ini terbukti dari hasil penelitian bahwa ditemukan sebanyak 25 komentar pengguna mengeluhkan terkait status pembayaran yang belum *terupdate*, dan 12 komentar pengguna yang mengeluhkan terkait kode *billing* untuk melakukan pembayaran.

Pada tema 3 yaitu kendala proses pembayaran yang terbagi ke dalam 2 jenis kendala spesifik yaitu status pembayaran dan kode *billing*. Kendala yang telah disebutkan tentunya berdampak kembali pada turunan kendala yang ada yang dialami pengguna. Misalnya kendala status pembayaran. Terkait status pembayaran beberapa pengguna mengeluhkan bahwa akibat kendala status pembayaran ini pengguna mengalami permohonan yang berubah menjadi kadaluwarsa hanya dalam beberapa menit dan status pembayaran yang tidak *update* saat permohonan sudah dibayarkan oleh pengguna. Untuk kendala pada kode *billing* mengakibatkan kode *billing* yang tidak muncul sehingga tidak bisa langsung dibayarkan oleh pengguna, kendala kode *billing* yang terlambat muncul, dan permohonan yang berubah menjadi kadaluwarsa lebih cepat sementara kode *billing* belum muncul sama sekali.

Analisis Pengalaman Pengguna M-Paspor Dilihat dari Kolom Komentar Instagram Kantor Imigrasi Karawang menggunakan Konsep Kematangan *E-Government*

Berdasarkan penjabaran rinci dari pengalaman pengguna yang mengalami kendala di atas, peneliti telah menganalisis kualitas layanan aplikasi M-Paspor menggunakan konsep kematangan *e-government* yang terdiri dari 4 (empat) tahapan yaitu *present*, *interact*, *transact*, dan *integration*. Konsep ini merupakan pendekatan yang sangat penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut dalam konteks layanan publik elektronik.

a. Tahap *Present*

Tahap ini berfokus pada penyediaan informasi kepada pengguna. Kendala yang dihadapi:

- *Kuota full*: Pemohon sering mengungkapkan bahwa mereka menemukan kuota M-Paspor Kantor Imigrasi Karawang pada saat dibuka sangat cepat terisi penuh. Tentunya hal ini menimbulkan keluhan termasuk pada kolom komentar Instagram Kantor Imigrasi Karawang. Seharusnya Kantor Imigrasi Karawang bisa memberikan informasi lebih kepada pemohon terkait kapan kuota permohonan dibuka, pada jam berapa, serta berapa jumlah kuota yang dibuka pada aplikasi sehingga hal ini dapat meminimalisir keluhan pemohon.

b. Tahap *Interact*

Tahap ini melibatkan interaksi dua arah antara pengguna dan sistem. Kendala yang dihadapi:

- *Server error*: kegagalan sistem aplikasi M-Paspor dalam berinteraksi dengan pengguna seperti ditemukan *error* pada saat pengguna mencoba untuk *login*, registrasi, dan *error* saat menuju ke langkah pembayaran membuktikan bahwa aplikasi sudah berada pada tahap *interact* ini namun masih terdapat aspek-aspek yang harus terus diperbaiki pada tahap ini.
- *Request timeout*: Kegagalan sistem aplikasi M-Paspor dalam merespon permintaan pengguna seperti gagal memilih tanggal dan jadwal kedatangan, gagal *submit* permohonan, gagal mengisi formulir sampai dengan tuntas masih ditemukan.
- *Force closed*: Ketika pemohon mencoba untuk berinteraksi dengan sistem aplikasi seperti membuka aplikasi untuk menjalankannya dengan tujuan mengajukan permohonan, ada pemohon yang mengalami dimana aplikasi menutup secara paksa.
- *Loading*: Masih ditemukan pengguna mengalami *loading* yang lama saat mereka mencoba untuk *login* pada aplikasi, mencoba untuk registrasi, *loading* pada klik cara pembayaran dan *loading* pada langkah ke-7 aplikasi.
- *Download PDF*: Masih ditemukan ketika beberapa pengguna mengalami kendala gagal *download* PDF baik berupa gagal untuk *download* PDF bukti pendaftaran dan gagal *download* surat pengantar menuju kantor imigrasi.
- Kode OTP: kegagalan sistem dalam mengirim kode OTP kepada kontak pemohon juga mengindikasikan bahwa terdapat kendala aplikasi pada tahap *interact*.
- *Maintenance*: Rencana pemeliharaan yang tidak dijadwalkan dengan baik dan memilih waktu saat banyak pemohon menggunakan aplikasi M-Paspor menyebabkan pemohon gagal berinteraksi dengan aplikasi. Hal ini juga menyebabkan terdapat pemohon akhirnya mengalami terhenti di langkah 7 karena proses *maintenance* aplikasi.

c. Tahap *Transact*

Pada tahap ini, pengguna melakukan transaksi, berupa tahap pembayaran agar permohonan berhasil diajukan. Kendala yang dihadapi:

- Status Pembayaran: Masalah dengan *update* status pembayaran dimana pada saat pemohon telah melakukan pembayaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tetapi status permohonan masih tetap “menunggu pembayaran

(berwarna kuning)” atau bahkan berubah menjadi kadaluwarsa merupakan permasalahan yang harus segera ditangani pada tahap *transact* aplikasi ini.

- Kode *billing*: Masalah dengan ketidakmunculan kode *billing* menghambat pengguna dalam menyelesaikan transaksi pembayaran untuk pengajuan permohonan yang diperlukan. Masih terdapat pengguna yang mengalami kode *billing* terlambat muncul seperti 30 menit setelah melakukan pendaftaran baru muncul, atau bahkan kode *billing* tidak muncul sama sekali sehingga mengakibatkan status permohonan menjadi kadaluwarsa.
- Kadaluwarsa: Berdasarkan informasi yang tersedia pada aplikasi M-Paspor bahwa permohonan pada aplikasi akan berubah menjadi kadaluwarsa maksimal 2 jam setelah pendaftaran, apabila permohonan tidak dibayarkan. Namun pada kenyataannya masih ditemukan pemohon yang mengalami permohonan berubah menjadi kadaluwarsa hanya dalam waktu 30 menit sementara kode *billing* belum terbit.

d. Tahap *Integration*

Tahap ini mencakup integrasi penuh layanan dan data yang memungkinkan sistem yang lancar tanpa kendala sedikit pun. Kendala yang dihadapi:

- *Reapply* Permohonan: pada kendala ini masih temukan pengguna tidak dapat mengajukan permohonan ulang. Tentunya hal ini berkaitan dengan kendala *update* status pembayaran dan kode *billing*. Hal ini terjadi ketika pengguna mengajukan permohonan, namun saat akan melakukan pembayaran menggunakan kode *billing* terdapat informasi bahwa kode *billing* telah kadaluwarsa atau tidak bisa dibayarkan, namun status permohonan masih “menunggu pembayaran”. Tentu status yang terlambat *update* ini lah yang menghalangi pemohon menjadi tidak dapat mengajukan permohonan ulang.
- Jadwal *Reschedule*: Masih terdapat pemohon yang sudah berhasil mengajukan *reschedule* terhadap permohonannya namun tanggal *update reschedule* pada PDF masih belum berubah. Tentunya hal ini membuat pemohon menanyakan kepastiaan tanggal kedatangan.

Dari analisis di atas, jelas bahwa aplikasi M-Paspor masih memiliki ruang untuk perbaikan di semua tahapan kematangan *e-government*. Implementasi pembaruan dan perbaikan yang berfokus pada area-area kendala ini akan meningkatkan kegunaan aplikasi M-Paspor secara keseluruhan tanpa kendala yang berarti.

Topik Penting dari Pengalaman Pengguna M-Paspor Dilihat dari Komentar Pengguna pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang

Pada rumusan masalah kedua, pengguna ingin mengetahui bahwa sebenarnya apa topik penting pengalaman pengguna M-Paspor yang kita lihat dari komentar pengguna pada Instagram Kantor Imigrasi Karawang yang dimana topik tersebut perlu dijadikan perhatian penting oleh Kantor Imigrasi Karawang. Untuk mengidentifikasi topik penting tersebut, penulis menggunakan fitur *word frequency* yaitu sebuah fitur yang terdapat pada aplikasi N-vivo 12 Plus untuk menghitung perbandingan kata yang paling sering muncul dalam komentar pengguna M-Paspor pada Instagram Kantor Imigrasi Karawang. Dengan menganalisis frekuensi kata dari komentar dan umpan balik yang diberikan oleh pengguna M-Paspor, N-Vivo dapat membantu mengidentifikasi masalah atau isu yang paling sering disebutkan.



Gambar 2 *Word frequency* Topik Komentar Pengguna M-Paspor Dilihat dari Kolom Komentar Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang

Berdasarkan hasil olah data menggunakan fitur *word frequency*. Ditemukan bahwa topik atau isu yang paling sering dibahas oleh pengguna M-Paspor pada kolom komentar Instagram Kantor Imigrasi Karawang adalah terkait Pembayaran. Dari kendala status pembayaran ini menyebabkan banyak pengguna yang bingung dan akhirnya menanyakan terkait solusi yang harus diambil terkait permasalahan yang dialaminya. Kendala pada status pembayaran ini termasuk ke dalam tahap ke 4 kematangan *e-government* yaitu Transact. Pengguna sering mengalami status pembayaran belum juga terupdate sementara permohonan telah dibayarkan. Akibat status pembayaran yang belum terupdate ini juga berimplikasi kepada status permohonan yang akhirnya berubah menjadi kadaluarsa sementara pemohon sudah melakukan pembayaran. Maka dari itu banyak pengguna yang menanyakan terkait kendala pembayaran pada Instagram Imigrasi Karawang.

Dengan mengetahui bahwa topik yang paling sering dibahas oleh pengguna adalah terkait pembayaran, topik ini dapat mengindikasikan bahwa area paling prioritas yang harus segera diperbaiki terlebih dahulu dari isu permasalahan yang lainnya pada aplikasi M-Paspor ada pada status pembayaran yang harus cepat terupdate. Hal ini untuk meningkatkan kegunaan aplikasi M-Paspor agar lebih baik lagi ke depannya tanpa kendala status pembayaran. Topik penting atau isu penting ini seharusnya bisa menjadi perhatian lebih bagi Kantor Imigrasi karawang mengingat banyak pengguna yang menanyakan terkait hal tersebut pada Instagram kantor Imigrasi Karawang.

## Kesimpulan

Dari kendala pada aplikasi M-Paspor tersebut, jika dianalisis menggunakan 4 tahap konsep kematangan *e-government* yang menunjukkan bahwa suatu aplikasi dikatakan baik apabila aplikasi telah berjalan dengan baik pada keempat tahap tersebut. Pada dasarnya, kemampuan aplikasi M-Paspor telah berada pada keempat tahap tersebut, namun masih ditemukan beberapa kendala pada keempat tahap tersebut diantaranya pada tahap *present* yaitu masih terdapat kendala kuota dan permohonan kadaluarsa apabila tidak dibayarkan maksimal 2 jam, namun kenyataannya masih ada pengguna yang mengalami permohonan



kadaluwarsa hanya dalam waktu 30 menit. Pada tahap *interact* juga ditemukan kendala seperti *server error*, *request timeout*, *force closed*, *loading*, gagal *download* PDF, kode OTP tidak terkirim, dan *maintenance*. Kendala terkait pembayaran merupakan isu atau topik penting yang paling sering muncul dan dikeluhkan oleh pengguna. Tentunya hal ini mengungkapkan bahwa tahap *transact* pada aplikasi merupakan area rekomendasi prioritas perbaikan yang harus segera diperbaiki sebelum area-area yang lainnya diperbaiki.

## Rekomendasi

Diharapkan petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya dapat menjadikan aplikasi M-Paspor lebih cepat dalam sinkronisasi status pembayaran ketika permohonan telah dibayarkan oleh pemohon. Diharapkan juga aplikasi M-Paspor ini dapat memproses secara *real-time* dalam proses penerbitan kode *billing* setelah pemohon melakukan *submit*. *Maintenance* aplikasi juga hendaknya diinformasikan kepada masyarakat sebelum dilakukan sehingga tidak menimbulkan keluhan dari pemohon. Hendaknya *maintenance* dilakukan pada jam dimana titik terendah pemohon menggunakan aplikasi M-Paspor. *Maintenance* ini juga perlu dilakukan agar kendala- kendala seperti *server error*, *request timeout*, *loading*, dan kendala lain yang telah diidentifikasi sebelumnya dalam penelitian ini dapat diminimalisir.

## Referensi

- Agus Saputra, R., & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat) (Vol. 2, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Budi, S., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, Vol. 7 No. 1.
- Bowler, G. M. (2010). Netnography: A Method Specifically Designed to Study Cultures and Communities Online. In *The Qualitative Report* (Vol. 15). <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR15-5/kozinets.pdf>
- Eriyanto. (2021). *Metode Netnografi: Pendekatan Kualitatif dalam Memahami Budaya Pengguna Media Sosial*.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-government di Indonesia dan Negara lainnya sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik (Implementation Study on E-government in Indonesia and Other Countries As A Solution in Eradicating Corruption in Public Sector) (Vol. 3, Issue 3).
- Hasanah, H. (2017). *Teknik- Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)*.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 1 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Download/28077/UU%20Nomor%2025%20Tahun%202009.pdf>
- Pemerintah Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/28550/UU%206%20Tahun%202011.pdf>
- Indrayani, E. (2020). E-government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/340266618>

- Nurkumalawati, I., & Rofii, M. S. (2023). Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security (pp. 404–412). [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9\\_32](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9_32)
- Okunola, O. M., & Rowley, J. (2019). User experience of e-government: the Nigeria Immigration Service. *Library Hi Tech*, 37(3), 355–373. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0138>
- Rachmawati, R., Anjani, D. F., Rohmah, A. A., Nurwidiani, T., & Almasari, H. (2022). Electronically-based governance system for public services: implementation in the Special Region of Yogyakarta, Indonesia. *Human Geographies*, 16(1), 71–86. <https://doi.org/10.5719/hgeo.2022.161.5>
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. [www.globaleksekuatifteknologi.co.id](http://www.globaleksekuatifteknologi.co.id)
- Siahaan, R., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1497–1506. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1355>
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (untuk Penelitian yang bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif).
- Suryadi Bakry, U. (2017). Pemanfaatan Metode Etnografi dan Netnografi dalam Penelitian Hubungan Internasional. *Jurnal Global & Strategis*.
- Vo Thanh, T., & Kirova, V. (2018). Wine tourism experience: A netnography study. *Journal of Business Research*, 83, 30–37. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.10.008>
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor- faktor Kematangan Implementasi E-government yang Berorientasi kepada Masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24–36. <https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1288>