

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman dengan didukung kemajuan dan kecanggihan teknologi, membuat teknologi menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dapat membantu masyarakat dalam menjalankan kegiatan dengan lebih efektif dan efisien (Taufiq., 2018). Di sisi lain, dinamika masyarakat Indonesia yang masih baru tumbuh dan berkembang sebagai masyarakat industri dan masyarakat informasi, seolah masih tampak prematur untuk mengiringi perkembangan teknologi tersebut (Rijal dkk., 2022).

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebab salah satu fungsi pemerintahan saat ini yang semakin disorot oleh masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan globalisasi menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut (Firdaus dan Sulfiani, 2021).

Pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berkualitas merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi tolak ukur kinerja sebuah lembaga pemerintah, tetapi juga mencerminkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar, cepat, dan memberikan nilai tambah yang signifikan (Fauzan dan Putri., 2023). Dalam menghadapi problematika tersebut terutama di dalam bidang pelayanan publik, salah satu upaya yang dapat dimanfaatkan ialah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan internet dalam melakukan berbagai macam transaksi guna efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik (Harmitalia dkk., 2021).

Salah satu lembaga pemerintah yang berperan sentral dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan layanan keimigrasian adalah kantor imigrasi.

Secara umum kantor imigrasi memiliki fungsi melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, lalu lintas keimigrasian, izin tinggal dan status keimigrasian. Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian. Diantara fungsi tersebut, salah satunya adalah pemberian paspor kepada warga negara (Raspaty dkk., 2018). Dalam konteks ini, kantor imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan, yang merupakan salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) sebagai perpanjangan tangan Pemerintah dalam naungan Direktorat Jendral Imigrasi yang berada di wilayah kerja Kantor Wilayah hukum dan Ham Jawa Timur, lebih tepatnya berada di Pulau Madura, untuk melaksanakan kewajiban serta menjalankan tugas dan fungsi Imigrasi dan memiliki peran penting dalam memfasilitasi perjalanan internasional dan mengelola keimigrasian di wilayahnya (Alfinanda., 2023).

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan merupakan unit pelaksana teknis dibawah direktorat jendral imigrasi yang sesuai dengan peraturan menteri hukum dan hak asasi manusia republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja kantor imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan berlokasi di Jalan Raya Panglegur No. 14 Desa Larangan Tokol Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan yang memiliki wilayah pelayanan dan pengawasan yang terdiri dari Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Pamekasan dan Kabupaten Sumenep. Berdiri dan dibangun di atas tanah seluas 4.869 meter persegi, bangunan kantor imigrasi kelas II Non TPI Pamekasan terdiri dari 2 lantai yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang *modern* dan *representative* untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi sesuatu dengan visi dan misi keimigrasian. Wilayah Kerja dengan geografis yang luas dan demografis yang cukup besar membuat Kantor Imigrasi ditempatkan di wilayah Kabupaten Pamekasan sehingga dapat membuat aktivitas pelayanan dan pengawasan keimigrasian semakin dinamis dan kompleks. Seiring dengan perkembangan keadaan dan potensi di wilayah kerja tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan senantiasa mengembangkan segala sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian dalam rangka mewujudkan *good immigration services*, baik itu terhadap warga negara Indonesia

maupun warga negara asing, dengan tetap mengedepankan aspek keamanan dan penegakan hukum (Buletin Kanim Pamekasan., 2022).

Keunggulan yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan adalah mendapatkan beberapa pencapaian salah satunya penghargaan Zona Integritas dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2022 yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Namun tidak berhenti sampai disitu, peningkatan-peningkatan kualitas baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusia selalu menjadi perhatian serius agar selalu memberi peningkatan pelayanan dan konsistensi pelayanan yang pada ujungnya yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di wilayah Madura (Buletin Kanim Pamekasan., 2022).

Pusat pelayanan imigrasi tidak hanya di Kabupaten Pamekasan saja di Kabupaten Bangkalan juga memiliki pusat pelayanan imigrasi untuk meningkatkan serta memberikan kualitas pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat, Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Bangkalan berinovasi dengan memberikan sebuah fasilitas kebutuhan yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Membuka Mal Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Mal Plaza Bangkalan, Madura, Jawa Timur. terdapat pelayanan paspor yang merupakan inovasi serta kerjasama yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan dengan PEMKAB Bangkalan. Ada juga beberapa instansi yang juga ikut berpartisipasi dan dijadikan dalam satu tempat di dalam mal tersebut. Setelah berselang satu bulan lebih dua hari tepatnya pada tanggal 5 oktober 2020 akibat terkendala sistem pelayanan dokumen perjalanan atau paspor pada MPP diberhentikan sementara waktu yang disebabkan adanya perbaikan dalam pemenuhan standar pencatatan dan rekam (Sumbogo., 2022). Akan tetapi pada saat ini telah dibuka kembali pada tanggal 21 November 2023.

Kantor imigrasi memberikan pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat. Pelayanan ini sebenarnya sudah lama diterapkan dari tanggal 22 November 2017 tetapi belum sempurna hal tersebut dikarenakan wabah covid yang melanda Indonesia kemarin membuat adanya keterbatasan masyarakat dalam melakukan kegiatan. Sehingga masyarakat

merasa kesulitan dalam beraktivitas diluar. Agar tidak terjadi penyebaran virus yang lebih banyak, maka lembaga imigrasi terpaksa harus meningkatkan semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Lembaga imigrasi dipaksa keras untuk berpikir memperbarui sistem yang sudah ada sebelumnya. Oleh sebab itu, hampir semua layanan yang diberikan dinas imigrasi bisa dilakukan secara *online* atau digital (Anggara dkk., 2023).

Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan suatu reformasi, salah satunya dengan budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik. Sehingga dari reformasi pelayanan tersebut diharapkan dapat terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan publik (Darmawanti dkk., 2015). Berangkat dari permasalahan yang terjadi dilapangan, prosedur di dalam pembuatan paspor dirasa oleh masyarakat sangat membuang-buang waktu karena membutuhkan waktu cukup lama yaitu selama tiga hari. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan dengan PEMKAB Bangkalan kemudian mengeluarkan salah satu terobosan baru yang disebut dengan M-Paspor dimana pelaksanaanya berbasis teknologi.

M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor lama secara online. Aplikasi ini dirilis pada 26 Januari 2022, dan diharapkan dapat mempermudah dan menyingkat waktu dalam pembuatan paspor bagi masyarakat dan mengurangi adanya kerumunan yang terjadi. Banyaknya keluhan yang diterima oleh pemerintah yang dialami oleh pemohon paspor, mulai dari menunggu untuk mendapat giliran yang panjang, waktu tunggu yang lama hingga kasus pencaloan. Namun pengurusan penerbitan dan perpanjangan paspor kini dapat dilakukan secara *online* tanpa harus menunggu berjam-jam saat mendaftar. Hal ini menjadi terobosan penting pemerintah, sebab paspor sangat dibutuhkan sebagai syarat wajib dan identitas resmi di luar negara Indonesia yang akan melakukan kunjungan, perjalanan luar negeri, atau masyarakat yang ingin menetap di suatu negara (Rijal dkk, 2022). Adanya M-Paspor masyarakat bisa mendaftar antrian paspor lewat online sehingga tidak perlu datang ke Kantor

Imigrasi. Pelayanan antrian *online* ini mendapat respon positif dari masyarakat yang sudah merasakannya (Helpiastuti dkk, 2023).

Adanya inovasi yang dikembangkan pasti ada pula kendala yang terjadi di lapangan tidak sepenuhnya sesuai dengan perencanaan yang sudah tersusun rapi seperti yang diharapkan. Sejak di luncurkannya aplikasi M-Paspor masyarakat berkomentar bahwa hal ini cukup mempersulit bagi para pemohon berumur tetapi disisi lain masyarakat juga memberikan komentar baik dengan adanya aplikasi ini. Tersedia opsi lain jika para pemohon tetap merasa kesulitan dengan prosedur baru ialah menggunakan prosedur lama dengan mendatangi langsung Kantor Imigrasi untuk mengajukan pembuatan paspor baru dibantu dengan petugas yang ada dan membawa persyaratan yang dibutuhkan (Rijal dkk, 2022).

Peneliti telah melakukan pra riset pertama pada tanggal 18 Desember 2023 yang berlokasi di Kabupaten Pamekasan yaitu di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan. Peneliti pergi menemui petugas yang bekerja disana yaitu dengan bapak Bagas Arya Pratama selaku supervisor dari seluruh cabang, ada juga bapak Vincentsius Febrianus Hedy selaku kepala supseksi dokumen perjalanan, dan Peneliti juga bertemu beberapa staff yaitu dengan Bapak Raka Yudha Alfianda, Bapak Dimas Aji Kurniawan dan Bapak Saiful Aswin. Peneliti menemui petugas yang bekerja di Kantor Imigrasi untuk meminta keterangan awal dengan cara wawancara mengenai M-Paspor dimana para petugas telah membenarkan jika saat ini kita dapat membuat paspor secara digital jadi tidak perlu mengantri dan dapat dilakukan secara *online*. Karena ketika mengantri tidak memungkinkan untuk semua orang mendapatkan paspor pada hari itu juga dan harus mengantri lagi pada esok harinya. Awal mula menggunakan M-Paspor itu pada covid-19 walaupun pada saat itu tidak diizinkan untuk pergi keluar negara akan tetapi masih banyak orang yang ingin memperpanjang masa aktif paspor dikarenakan masa aktifnya hampir berakhir jadi sesuai arahan pemerintahan pusat bahwa pada saat itu diadakan yang namanya M-Paspor. Untuk respon masyarakat ada yang merasa terbantuan karena tidak perlu menunggu terlalu lama akan tetapi, jika usianya sudah berumur mereka cenderung mengalami kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor.

Penelitian melakukan pra riset kedua pada tanggal 19 Desember 2023 yang berlokasi di Mall pelayanan publik Bangkalan plaza lantai 3 kantor cabang imigrasi dengan menggunakan teknik wawancara. Terdapat beberapa informan yang telah dipilih sesuai dengan kebutuhan peneliti. Adapun hasil yang didapatkan adalah 2 (dua) orang pejabat imigrasi yang bertugas yaitu Bapak Yanverdoki Achmad Buhari dan Bapak Abdul Bahri sebagai pejabat fungsional pemeriksa keimigrasian dan 4 (empat) orang calon pendaftar pembuatan paspor baru maupun perpanjangan paspor yaitu Moh Muis dari Tanjung Bumi, Muhammad Edo dari Ketapang, Ahmad Sulton dari Tanjung Bumi dan Adi Far dari Pamekasan.

Hasil dari pra riset yang telah dilakukan oleh peneliti adalah calon pendaftar pada pembuatan paspor masih sangat minim yaitu kurang lebihnya 130.070 pendaftar untuk mengetahui aplikasi M-paspor oleh karena itu mereka merasa kesulitan untuk mendaftar baru atau memperpanjang masa aktif paspor. Karena untuk saat ini masa aktif pada passpor ialah 10 tahun masa aktif. Kesulitan yang dialami adalah mereka tidak mengetahui keberadaan atau eksistensi dari aplikasi tersebut. Kendala tersebut akhirnya mereka mendatangi secara langsung ke kantor imigrasi dan berharap dapat membuat atau memperpanjang passpor mereka. Pihak dari kantor imigrasi menerapkan aturan baru yaitu segala bentuk pendaftaran atau perpanjangan untuk pada saat ini semua harus dilakukan secara *online* dan memilih hari sesuai jadwal yang ada pada aplikasi. Untuk saat ini kuota pendaftaran perhari dibatasi sebanyak 20 pendaftar saja. Hal ini cenderung membuat masyarakat khususnya Bangkalan merasa sedikit kesulitan dikarenakan kebanyakan masyarakat masih belum mengetahui tentang aplikasi ini. Selain masyarakat biasa ada juga lansia yang bahkan tidak mengerti seperti apa cara pembuatan passpor. Pihak kantor memberi solusi bagi lansia bahwa pendaftarannya dapat dilakukan oleh anak atau kerabat dekat mereka. Akan tetapi kebanyakan dari mereka memilih untuk menggunakan biro jasa atau calo agar mereka tidak perlu repot untuk membuat atau memperpanjang paspor mereka. Cara pembuatan passpor juga memiliki persyaratan tertentu. Untuk membuat passpor kita tidak bisa hanya karena ingin memilikinya saja. Passpor dibuat hanya untuk mereka yang memiliki kepentingan untuk keluar negri.

Contoh kepentingan yang umum adalah berangkat haji atau umroh, bekerja pada suatu perusahaan, dan untuk berlibur saja.

Sejalan dengan ulasan yang ditulis oleh masyarakat di halaman web Kantor Imigrasi baik yang di Pamekasan maupun di Bangkalan. Yang pertama ulasan dari akun bernama Ruby Ash berasal dari Pamekasan yang menuliskan komentar di halaman web Kantor Imigrasi Pamekasan. Berikut adalah komentar yang dituliskan :

“Lama waktu pengambilan paspor ga jelas. Dari 3 hari kerja menjadi 5 hari kerja sampai sekarang juga belum jadi. Birokrasi layanan pemerintah belum banyak berbenah, sistem online hanya menjadi sampul dari buruknya layanan pemerintah yang masih mempertahankan budaya lama.”

Hasil ulasan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan dalam pengambilan paspor di kantor imigrasi pamekasan yang sangat lama dan harus menunggu berhari-haari walaupun menggunakan sistem onlline layanan yang diberikan juga tidak maksimal dengan masih mempertahankan budaya lama. Hal serupa sejalan dengan ulasan yang ditulis oleh akun yang bernama Adi Zahriadi yang berasal dari Sumenep dimana menuliskan komentar di halaman web Kantor Imigrasi Pamekasan. Berikut adalah komentar yang dituliskan :

“Tadi saya daftar antrean online melalui aplikasi dan sudah keluar jadwalnya, niatnya saya mau perpanjang paspor, ternyata saya tidak sengaja mengambil antrean "pembuatan paspor baru". Kalau dibatalkan daftar antreannya malah harus menunggu 30 hari lagi utk bisa daftar antrean lagi. Apakah saya bisa mendapatkan layanan perpanjangan paspor dg datang langsung ke kantor dan memberitahu keasalahan pengambilan antrean.”

Hasil ulasan di atas dapat dikatakan bahwa walaupun melakukan pendaftaran *online* tetap saja harus mengantri dan jika tidak hadir daftar antriannya harus menunggu 30 hari untuk mendaftar ulang dan sangat membuang waktu hanya untuk perpanjang paspor. Ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh Hermawan dkk (2016) bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat. Organisasi yang mampu melayani masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai positif dimata masyarakat.

Hal serupa juga sejalan dengan ulasan yang ditulis oleh masyarakat di halaman web Mal Pelayanan Publik MPP Bangkalan. Ulasan dari akun Catur Putri yang berasal dari Bangkalan, menuliskan ulasan di halaman web resmi Mal Pelayanan Publik MPP Bangkalan sebagai berikut :

“Kantornya kurang strategis, kasihan untuk para lansia yang mau mengurus KTP, tidak ada lift. Eskalator ada yg rusak.pelayanan juga terlalu berbelit-belit. Istirahat hampir 3 jam.”

Hasil ulasan diatas dapat dikatakan bahwa tempat pembuatan paspor yang tidak strategis untuk lansia karena tidak adanya *lift* dan hanya ada eskalator saja dan itupun rusak sedangkan lokasinya ada di lantai 3 jadi untuk lansia sedikit mengalami kesusahan untuk menuju kantornya ditambah lagi pelayanan yang berbelit dan tidak mudah dimengerti dan waktu istirahat petugasnya yang terlalu lama yang membuat orang yang mengurus paspor menunggu. Pendapat lanjutan dikemukakan oleh Tjiptono (dalam Herdiansyah., 2011) ciri-ciri pelayanan yang berkualitas adalah : (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses ; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain. Selanjutnya ulasan dari akun yang bernama Khoirul Anam yang berasal dari Kabupaten Sampang yang menuliskan ulasan sebagai berikut :

“Kantor ini tidak menerima pembuatan paspor secara langsung. Pegawainya bilang. suruh daftar secara online dulu.”

Dari ulasan diatas dapat dikatakan bahwa tidak semua individu memahami cara pembuatan paspor secara online sehingga lebih memilih pembuatan paspor secara langsung. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Phuapan dkk (2016) yang menyatakan bahwa kemampuan literasi digital hadir dengan banyak dimensi saat ini, hal yang paling utama adalah keinginan seseorang memahami literasi digital dengan membaca dan mengaplikasikan diri sebagai pengguna informasi digital.

Kemampuan literasi digital mencegah seseorang terkena kejahatan atau tindakan kriminal melalui dunia digital, seperti manipulasi foto, penipuan melalui e-mail dan phishing sering dapat membodohi orang yang buta huruf secara digital yang merugikan korban uang dan membuat mereka rentan terhadap pencurian identitas. Namun, bagi seseorang yang menggunakan teknologi dan internet untuk melakukan kejahatan memiliki kemampuan literasi digital untuk membodohi korban dengan memahami trend dan konsistensi teknis menjadi hal penting untuk masyarakat dalam meningkatkan kemampuan literasi digital untuk selalu berpikir selangkah lebih maju ketika memanfaatkan dunia digital (Syah dkk., 2019).

Seiring dengan melesatnya kemajuan teknologi dan pengguna internet tersebut, masyarakat sebagai sasaran utama dalam penyediaan informasi tentunya sangat diuntungkan dalam perkembangan teknologi komunikasi saat ini (Munawar dkk., 2019). Terlihat, kini berbagai perusahaan berbasis media digital sedang gencar mempublikasikan informasi (Munawar dkk., 2019). Hal ini ditandai dengan beralihnya bahan bacaan fisik menjadi digital, namun di lain sisi kurang diimbangi dengan edukasi dalam mengolah dan menerima suatu informasi. Hal ini menandakan bahwa kemampuan literasi digital yang baik akan berdampak baik dan positif terhadap informasi yang diperoleh dan begitupun sebaliknya (Munawar dkk., 2019). Sementara literasi adalah bekal untuk kehidupan yang lebih baik bagi generasi selanjutnya sebagaimana harapan serta penerus bangsa. Sehingga di era digital ini perlu adanya sosialisasi penggunaan internet yang dilakukan oleh agen sosialisasi kepada kelompok masyarakat dalam penggunaan internet (Kurnia dkk., 2020).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah memudahkan manusia untuk berinteraksi dengan sesama di mana saja tanpa batasan ruang yang signifikan. Salah satu hal yang semakin berkembang dalam era revolusi industri ini adalah teknologi digital, dan ini terbukti dari peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia setiap tahunnya. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika (Menkominfo), Indonesia memproyeksikan potensi ekonomi digitalnya akan mencapai 124 miliar dolar Amerika Serikat pada tahun 2025 mendatang (Alviyando dan Mardhatillah., 2023). Oleh sebab itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan literasi digital nasional guna mempersiapkan masyarakat

dalam menghadapi tantangan globalisasi yang sudah terjadi di dunia saat ini. Pada peringatan Hari Kebangkitan Nasional tahun 2021, Presiden Joko Widodo meluncurkan berbagai program digitalisasi nasional yang bertujuan untuk mempercepat transformasi digital, terutama terkait pengembangan sumber daya manusia digital. (Menkominfo RI., 2021).

Tuntutan mengenai kemampuan sumber daya manusia yang memadai di era digital menjadi pendorong perlunya literasi digital, dimana masyarakat diharapkan dapat menghadapi era disrupsi informasi yang terjadi sekarang ini. Literasi digital sebagaimana disampaikan Paul Gilster adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital (Kurnianingsih dkk., 2017).

Istilah literasi digital dikemukakan pertama kali oleh Paul Gilster (1997) sebagai kemampuan memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital. Ia mengemukakan bahwa literasi digital merupakan kemampuan menggunakan teknologi dan informasi dari piranti digital secara efektif dan efisien dalam berbagai konteks, seperti akademik, karier, dan kehidupan sehari-hari. Bawden (2001) memperluas pemahaman baru mengenai literasi digital yang berakar pada literasi komputer dan literasi informasi. UNESCO (2011) juga menjelaskan bahwa literasi digital diartikan sebagai kecakapan (*life skill*) yang tidak hanya berpatokan pada kemampuan penggunaan perangkat teknologi, informasi, dan komunikasi, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk bersosialisasi, belajar, sikap berpikir kritis, kreatif, dan juga inspiratif sebagai kompetisi digital. Namun dalam pelaksanaannya kegiatan literasi digital dihadapkan oleh beberapa kendala seperti edukasi literasi digital yang masih terpusat ditingkat kementerian sehingga pemerintah daerah belum berpartisipasi dan belum memiliki program literasi digital untuk masyarakat, serta cakupan literasi digital yang sangat luas menyebabkan pola pendekatan literasi digital bersifat reaktif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa literasi digital dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam menggunakan media digital dalam berbagai konteks dalam kehidupan sehari-hari.

Digitalisasi memberikan kemudahan dalam mendukung berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan masyarakat. Terkait dengan fungsi

pelayanan, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tidak dapat berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang berperan memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat disamakan dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang berguna bagi masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan lain guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Medichianianti., 2022).

Hal ini juga menjadi tantangan baru yang harus diperhatikan bersama. Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kemampuan pengguna juga perlu ditingkatkan. Kehadiran teknologi ini harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dengan pengelolaan yang tepat, sehingga menjadi sesuatu yang positif dan berdaya guna. Menanggapi tantangan teknologi informasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan aplikasi M-Paspor. Aplikasi tersebut dirancang untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun bagi warga negara asing (Wilsonotomo dan Putra., 2018).

Penelitian ini menggunakan Teori analisis Kompetensi Literasi Digital Paul Gilster (1997). Literasi digital diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format dari berbagai sumber ketika disajikan melalui komputer. Paul Gilster menekankan bahwa literasi digital merupakan suatu cara untuk berpikir kritis mengenai informasi yang didapatnya melalui web dengan menguasai beberapa kompetensi inti. Gilster (1997) mengungkapkan bahwa terdapat empat kompetensi inti literasi digital, yaitu: 1. Pencarian di Internet (*Internet Searching*), 2. Navigasi *Hypertekstual* (*Hypertextual Navigation*), 3. Evaluasi Konten (*Content Evaluation*) dan 4. Penyusunan Pengetahuan (*Knowledge Assembly*)

Kemampuan akan literasi digital bisa dibangun dan dikembangkan dengan cara mengetahui terlebih dahulu sejauh mana pemahaman masyarakat, khususnya mengenai literasi digital. Persepsi memiliki peran sebagai tolok ukur akan pemahaman masyarakat mengenai literasi digital dan bagaimana tingkat literasi digital yang dimiliki oleh masyarakat. Hal ini dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Listyana dan Hartono (2015) bahwa persepsi mengandung proses

untuk mengetahui dan mengevaluasi sejauh mana kita mengetahui orang lain. Dalam hal ini persepsi digunakan untuk mengukur sejauh mana pemahaman masyarakat mengenai literasi digital. Proses inilah yang bisa dijadikan acuan seseorang, dalam hal ini masyarakat, dalam memahami sesuatu, seperti halnya pemahaman seseorang mengenai literasi digital.

Memandang suatu permasalahan setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Persepsi merupakan suatu proses pemahaman diri dalam diri seseorang terhadap suatu objek, baik itu berwujud ataupun tidak berwujud. Persepsi mencakup penilaian seseorang terhadap objek, dimana penilaian tersebut berbeda antara satu orang dengan yang lain. Persepsi penting dalam kehidupan karena dengan persepsi seseorang mulai hubungan interaksi dengan pihak lain. Persepsi individu terhadap suatu objek tidak terjadi begitu saja, tapi ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya yaitu faktor fungsional yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lainnya (Darmawanti dkk., 2015). Menurut Baron dan Byrne (2005) menjelaskan bahwa persepsi adalah usaha-usaha seseorang untuk memahami orang lain, dalam kerangka memperoleh gambaran menyeluruh tentang intensi, keperibadian, dan motif- motif yang melingkupi diri orang tersebut dengan adanya sebuah persepsi dari seseorang akan memunculkan suatu reaksi.

Penelitian terdahulu mengenai Peran Pihak Imigrasi Dalam Literasi Digital Aplikasi M-Paspor Pada Masyarakat Madura sepengetahuan peneliti belum pernah diteliti, namun terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menyerupai dengan penelitian ini. Beberapa penelitian yang menyerupai dengan penelitian ini antara lain adalah penelitian dari Agustina (2022) yang berjudul “Tinjauan Hukum Terhadap Peningkatan Pelayanan Paspor RI Di Era Digital Pada Kantor Imigrasi Kelas Ia Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda”. Penelitian ini membahas tentang tinjauan hukum bagaimana peningkatan layanan paspor dan upaya peningkatan layanan paspor di era digital pada Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. Kantor Imigrasi secara umum serta upaya yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dalam meningkatkan layanan paspor RI di era digital saat ini melalui 3 langkah, diantaranya yaitu Layanan Eazy Passport, Layanan Paspor

SIMPATIK dan Layanan M- Paspor, ketiga bentuk layanan yang telah disajikan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda tentunya sejalan dengan arah kebijakan pemanfaatan teknologi digital yang tentunya bertujuan untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi layanan paspor RI kepada masyarakat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti teliti adalah di fenomena nya yaitu membahas mengenai literasi digital dan pelayanan kantor imigrasi terhadap pelayanan paspor secara online. Sedangkan perbedaanya terletak di lokasi penelitian yaitu di penelitian ini berlokasi di Samarinda sedangkan yang sedang peneliti teliti yaitu di Madura.

Penelitian terdahulu selanjutnya penelitian dari Rahmadani Fani Madichanianti (2022) dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online”. Sebagai wujud untuk mendukung pelaksanaan e-government, disemua instansi pemerintahan. maka Kementerian Hukum Dan Ham melalui Direktorat Jenderal Imigrasi menerapkan pelaksanaan *e-governmnet* dengan melakukan inovasi dalam segala hal terlebih dalam bidang teknologinya. Inovasi dalam bidang teknologi tersebut sebagai bentuk pilihan solusi yang diberikan dalam menyediakan layanan akan kebutuhan dalam pengurusan paspor. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online adalah inovasi yang dibuat untuk mempermudah pendaftaran pembuatan paspor secara online. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Efektivitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online, Selain Itu Untuk Melihat Faktor Yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online*. Dari hasil penelitian memperoleh kesimpulan dari segi *capacity*, *support*, dan *value* yakni bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru telah berjalan efektif , hal ini dapat dibuktikan dengan tidak ada antrian panjang, kuota pemohon dalam Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online selalu tersedia, tidak adalagi praktek percaloan serta pungutan liar. Terkait sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* telah dilaksanakan oleh pihak Keimigrasian melalui media sosial seperti Instagram serta media cetak seperti brosur. Dengan adanya Aplikasi

Pendaftaran Antrian Paspor Online, pemohon paspor merasa lebih menghemat waktu serta biaya. Namun Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online juga memiliki faktor penghambat seperti: adanya gangguan jaringan atau system server yang terkadang *error*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang peneliti teliti adalah di fenomena nya yaitu membahas mengenai peran dan efektifitas kantor imigrasi terhadap pelayanan paspor secara online. Sedangkan perbedaanya terletak di lokasi penelitian yaitu di penelitian ini berlokasi di Pekanbaru sedangkan yang sedang peneliti teliti yaitu di Madura.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Masyarakat Madura Terhadap Penggunaan Literasi Digital Aplikasi M-Paspor”**. Penelitian ini memiliki kepentingan yang substansial karena memberikan wawasan mendalam mengenai literasi digital dan mengenai aplikasi M-Paspor. Melalui pemahaman terhadap teori analisis Kompetensi Literasi Digital Paul Gilster (1997), penelitian ini membuka pintu untuk masyarakat memahami bagaimana pentingnya literasi digital pada saat ini salah satunya pada Aplikasi M-Paspor. Penelitian ini penting karena memberikan landasan bagi masyarakat khususnya yang berasal dari Madura bahwa literasi digital itu sangat dibutuhkan dimana saat ini zaman sudah banyak menggunakan kecanggihan teknologi di berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan dan sektor pelayanan publik yang salah satunya adalah M-Paspor, maka perlu peran literasi digital karena agar menjadi masyarakat maju dan bukan menjadi masyarakat yang tertinggal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan satu masalah yang akan diteliti lebih lanjut, yaitu

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, peneliti harapkan dapat menambah wawasan mengenai persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor.

1.4.1 Manfaat Praktis

Berlandaskan tujuan dari penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini memberikan manfaat dalam perkembangan dunia pendidikan dan penelitian ini menjadi contoh untuk mengembangkan penelitian-penelitian yang memiliki konsep serta ide serupa lainnya.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini, peneliti harapkan dapat mejadi referensi khususnya bagi Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura ataupun masyarakat yang ingin mengetahui secara seksama mengenai persepsi masyarakat dalam literasi digital aplikasi M-Paspor pada masyarakat Madura.

a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah pengalaman peneliti dalam membuat penelitian serta peneliti dapat mengetahui persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-paspor.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini menghasilkan temuan di lapangan yang menjadi lokasi dari penelitian ini dapat membantu teman-teman Mahasiswa lainnya untuk mengetahui mengenai persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor dan penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan oleh peneliti selanjutnya yang akan memilih topik dan konstruksi yang sama.

c. Bagi Universitas Trunjoyo Madura

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang postitif dalam membantu civitas akademika Universitas Trunojoyo Madura untuk mengembangkan persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor. Hasil dari penelitian ini akan peneliti sumbangkan

kepada Perpustakaan yang ada di Universitas Trunojoyo Madura agar dapat dinikmati oleh khalayak yang membutuhkan.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memiliki manfaat bagi masyarakat untuk menambah wawasan masyarakat mengenai persepsi masyarakat Madura terhadap penggunaan literasi digital aplikasi M-Paspor.