

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak besar terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk pelayanan publik. Transformasi digital menandai lahirnya pendekatan baru yang lebih efektif dan efisien sebagai pengganti proses-proses konvensional yang selama ini digunakan dalam penyelesaian berbagai tugas (Yudistira, 2024). Peralihan dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital merupakan keniscayaan dalam era transformasi pemerintahan modern. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola interaksi masyarakat yang semakin mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan aksesibilitas layanan tanpa batas ruang dan waktu. Dalam konteks pelayanan publik, sistem konvensional yang mengandalkan tatap muka, antrean fisik, serta proses administrasi manual dinilai kurang efisien, rentan terhadap keterlambatan, dan berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi. Oleh karena itu, digitalisasi layanan menjadi urgensi strategis untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam pelayanan keimigrasian, implementasi layanan digital seperti aplikasi M-Paspor tidak hanya bertujuan mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi kepadatan antrean, meningkatkan kepastian waktu layanan, serta memperluas akses informasi kepada masyarakat. Namun demikian, peralihan ini juga menimbulkan tantangan baru berupa kesenjangan literasi digital dan perbedaan kemampuan adaptasi teknologi di kalangan masyarakat. Kondisi inilah yang menjadikan transformasi layanan digital bukan sekadar perubahan teknis, melainkan kebutuhan strategis yang harus diiringi dengan pendekatan edukatif dan inklusif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Transformasi digital turut diimplementasikan oleh pemerintah sebagai langkah strategis untuk mengoptimalkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan sekaligus

meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Pangandaheng et al., 2022).

Transformasi digital di bidang keimigrasian tidak hanya diwujudkan melalui pengembangan aplikasi layanan seperti M-Paspor, tetapi juga melalui strategi pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi yang dijalankan oleh unit teknis di tingkat kantor imigrasi. *E-Government* telah diimplementasikan di berbagai negara sebagai upaya untuk mentransformasi pola kerja pemerintahan serta cara pemerintah berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat (Triarto, 2025). Salah satu unit yang memiliki peran sentral dalam hal ini adalah Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM). Seksi TIKIM tidak hanya bertugas memastikan sistem digital berjalan dengan baik, tetapi juga berperan dalam penyebaran informasi layanan, edukasi publik, pengelolaan media komunikasi digital, serta pendampingan masyarakat dalam mengakses layanan berbasis aplikasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang krusial dalam menghadapi era revolusi digital yang terus berkembang, seiring dengan pelaksanaan agenda besar reformasi birokrasi (Ubit et al., 2022). Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital layanan keimigrasian tidak semata ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi juga oleh strategi komunikasi, edukasi, dan pendampingan yang dilakukan oleh Seksi TIKIM.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dipandang memiliki manfaat yang lebih dominan dibandingkan dampak negatifnya. Oleh karena itu, Hukum Administrasi Negara sebagai landasan yuridis dalam menjalankan roda pemerintahan perlu berperan aktif dalam mendukung dan mendorong optimalisasi penggunaan TIK (Kurnia et al., 2017). Penguatan layanan keimigrasian berbasis digital tidak hanya didorong oleh perkembangan teknologi, tetapi juga memiliki landasan yuridis yang jelas dalam sistem pemerintahan Indonesia. Penyelenggaraan layanan publik berbasis digital juga berkaitan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap

penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang mudah diakses, adil, dan tidak diskriminatif (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Transformasi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menegaskan bahwa instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi melalui sistem elektronik. SPBE tidak hanya menekankan pada penggunaan aplikasi digital, tetapi juga pada tata kelola, manajemen layanan, serta peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), 2018).

Dalam konteks keimigrasian, kebijakan tersebut diterjemahkan lebih lanjut melalui berbagai regulasi teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi, termasuk Keputusan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0277.GR.01.01 Tahun 2022 tentang Penggunaan Aplikasi M-Paspor. Regulasi ini menandai pergeseran resmi dari sistem pendaftaran manual dan aplikasi sebelumnya menuju layanan paspor berbasis *mobile* yang terintegrasi secara nasional. Dengan demikian, digitalisasi layanan paspor bukan sekadar inovasi teknis, tetapi merupakan bagian dari kebijakan nasional yang mengarah pada reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

Dalam kerangka ini, transformasi digital melalui digitalisasi menuntut adanya strategi kelembagaan agar layanan tetap inklusif, terutama bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Pemerintah perlu menjalankan peran sebagai fasilitator dengan menjamin bahwa seluruh individu maupun kelompok masyarakat memperoleh kesempatan dan akses yang setara terhadap pelayanan publik (Setyawati, 2025). Artinya, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola informasi, melakukan

sosialisasi, menyediakan pendampingan, serta menjembatani kesenjangan pemahaman masyarakat.

Namun dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah permasalahan dan fakta di lapangan yang menunjukkan tantangan besar dalam implementasi pelayanan digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, terutama terkait kemampuan digital masyarakat. Data hasil observasi peneliti di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang kesulitan mengakses dan menggunakan aplikasi M-Paspor karena keterbatasan pemahaman digital, kesalahan input data, hingga kesalahan prosedur. Sebagian masyarakat juga tidak mengetahui informasi layanan seperti kuota dan jadwal antrean, padahal informasi tersebut sudah disebarluaskan melalui kanal digital resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penyedia layanan dan pengguna dalam hal pemahaman prosedur.

Tabel 1. 1 Jumlah laporan dan persentase Layanan Digital Imigrasi tahun 2024

Laporan	Jumlah Laporan	Persentase
E-Visa	94969	61.62%
Paspor	20684	13.42%
M-Paspor	11625	7.54%
Lain-Lain	6486	4.21%
Alih Status	3156	2.05%

Sumber: *Diolah Peneliti, Direktorat Jenderal Imigrasi (2025)*

Tabel diatas menampilkan jumlah laporan yang masuk terkait layanan berbasis digital selama tahun 2024. Dari data tersebut, tercatat 94.969 laporan berkaitan dengan *e-Visa* yang mencakup 61,62%, lalu tercatat 20.684 laporan berkaitan dengan layanan paspor konvensional, yang mencakup 13,42% dari keseluruhan pengaduan. Sementara itu, layanan melalui M-Paspor mencatat 11.625 laporan, setara dengan 7,54%. Disusul dengan laporan lain-lain dan alih status yang masih menunjukkan angka yang cukup signifikan. Angka ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan digital Kantor Imigrasi telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses masyarakat,

masih terdapat sejumlah laporan yang cukup signifikan. Hal ini menandakan adanya tantangan dalam hal adaptasi teknologi oleh masyarakat, serta perlunya peningkatan strategi pelayanan digital.

Tabel 1. 2 Laporan Informasi Dan Komunikasi Masyarakat Januari-Desember 2025

Bulan	WhatsApp	Telepon	Medsos	Yankomas	Total
Januari	1894	178	1166	362	3600
Februari	1580	178	1142	316	3216
Maret	1233	143	816	213	2405
April	1334	143	952	269	2698
Mei	1380	143	1017	274	2814
Juni	1203	144	982	269	2598
Juli	1294	179	702	339	2514
Agustus	1423	176	826	289	2714
September	1225	161	770	271	2427
Oktober	1546	191	685	344	2766
November	0	0	0	0	0
Desember	0	0	0	0	0
Total	14112	1636	9058	2946	27752

Sumber: Data diolah peneliti, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung (2025)

Data pelayanan digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung juga memperlihatkan tingginya interaksi masyarakat melalui kanal berbasis teknologi, yang sekaligus menguatkan urgensi peningkatan pemahaman publik terhadap layanan digital keimigrasian. Sepanjang periode Januari–Oktober tercatat 27.752 layanan informasi yang diakses masyarakat melalui berbagai kanal, dengan dominasi pada WhatsApp (14.112 layanan) dan media sosial (9.058 layanan), disusul layanan Yankomas tatap muka (2.946) serta telepon (1.636). Tingginya angka konsultasi melalui kanal digital menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada media berbasis teknologi untuk memperoleh informasi keimigrasian. Namun di sisi lain, besarnya volume pertanyaan juga mengindikasikan bahwa masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya memahami alur dan prosedur layanan digital seperti M-Paspor. Fenomena ini selaras dengan gambaran umum di tingkat nasional yang menunjukkan peningkatan penggunaan layanan keimigrasian berbasis digital, tetapi tetap diiringi tantangan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, kondisi di Kanim Bandung merefleksikan

kebutuhan akan strategi yang tidak hanya berfokus pada penyediaan sistem digital, tetapi juga pada peran aktif unit seperti Seksi TIKIM dalam menjembatani kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap layanan keimigrasian berbasis aplikasi.

Tabel 1. 3 Jumlah Informasi dan Pengaduan Aplikasi M-Paspor tahun 2024

PASPOR	Informasi	Pengaduan
	20684	-
Konsultasi mengenai paspor	16374	-
Penggantian paspor	2760	-
Paspor belum terbit	910	-
Permasalahan identitas	402	-
Endorsment	238	-
M-PASPOR	7016	4609
Kuota paspor	2883	329
Status pembayaran tidak berubah	713	1087
Tidak bisa login	939	611
Tidak bisa unduh surat ke kanim	262	1066
RTO	143	717
Cara penggunaan M-Paspor	832	0
Reschedule jadwal	480	124
Tidak bisa lanjut permohonan	95	444
Dokumen persyaratan	328	0
Kode Billing terlambat/tidak masuk	63	75
Nomor HP tidak bisa/sudah digunakan	107	26
Salah jenis permohonan paspor	70	18
Tidak menerima kode OTP	20	65
Salah memasukkan data identitas	46	21
Belum mendapatkan QR code	13	23
Email tidak valid	16	3
Salah upload dokumen	6	0

Sumber: Data Diolah Peneliti, Direktorat Jenderal Imigrasi (2025)

Tabel diatas merinci jenis-jenis pengaduan yang masuk terkait layanan paspor dan M-Paspor. Untuk layanan paspor konvensional, aduan didominasi oleh konsultasi mengenai paspor (16.374 laporan), diikuti oleh masalah penggantian paspor (2.760 laporan) dan paspor yang belum terbit (910 laporan). Permasalahan identitas, endorsment, serta teknis lainnya juga muncul dalam jumlah yang lebih kecil. Sementara itu, pengaduan terkait layanan M-Paspor memiliki karakteristik yang berbeda, dengan 4609

pengaduan dari total 7016 laporan yang bersifat lebih teknis. Permasalahan yang paling menonjol meliputi status pembayaran yang tidak berubah (1087 laporan), ketidakmampuan mengunduh surat ke kantor imigrasi (1066 laporan), tidak bisa login (611 laporan), serta resiko koneksi *timeout* (RTO) (717 laporan).

Selain itu, terdapat pula keluhan terkait cara penggunaan aplikasi (832 laporan), kesalahan pengisian data, dan kendala teknis seperti kode OTP tidak masuk, salah upload dokumen, hingga email tidak valid. Data ini mencerminkan tantangan literasi di kalangan pengguna M-Paspor, serta kebutuhan akan peningkatan strategi edukasi digital dan user experience yang lebih baik dalam aplikasi layanan publik.

Tabel 1. 4 Rekap Bulanan Data Penyebaran Informasi Keimigrasian Melalui Media Sosial Januari-Desember 2025

NO	BULAN	INSTAGRAM	X	FACEBOOK	TIKTOK	WEB	TOTAL
1	JANUARI	18	40	7	7	24	96
2	FEBRUARI	18	20	10	12	4	64
3	MARET	21	14	9	10	1	55
4	APRIL	16	21	21	7	9	74
5	MEI	16	35	34	10	11	106
6	JUNI	17	25	21	9	0	72
7	JULI	25	27	26	10	0	88
8	AGUSTUS	21	22	21	11	9	84
9	SEPTEMBER	20	17	20	8	0	65
10	OKTOBER	21	23	19	9	1	73
11	NOVEMBER	3	3	3	3	0	12
12	DESEMBER	0	0	0	0	0	0
TOTAL		196	247	191	96	59	789

Sumber: Data diolah peneliti, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung (2025)

Tabel diatas menunjukkan upaya penyebaran informasi layanan keimigrasian oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung juga terlihat dari intensitas pemanfaatan media sosial dan kanal digital resmi. Berdasarkan data rekap publikasi informasi, sepanjang tahun tercatat 789 konten informasi layanan yang disebarluaskan melalui berbagai platform, seperti

Instagram, X (Twitter), Facebook, TikTok, dan website resmi. Instagram menjadi kanal yang paling aktif digunakan, diikuti oleh X dan Facebook, yang menunjukkan bahwa institusi telah berupaya menyesuaikan pola komunikasi dengan kebiasaan digital masyarakat. Konten yang dipublikasikan umumnya berisi informasi prosedur layanan, persyaratan permohonan paspor, jadwal layanan, hingga edukasi penggunaan aplikasi M-Paspor. Hal ini menandakan bahwa secara kuantitas, penyebaran informasi telah dilakukan secara konsisten dan multikanal.

Namun demikian, tingginya frekuensi publikasi informasi tersebut belum sepenuhnya berbanding lurus dengan tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Masih ditemukannya pemohon yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi M-Paspor menunjukkan bahwa tantangan tidak hanya terletak pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada bagaimana informasi tersebut dipahami dan diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa penyebaran informasi semata belum cukup tanpa diiringi strategi komunikasi dan edukasi digital yang lebih terarah, adaptif, dan berbasis kebutuhan pengguna. Di sinilah peran strategis Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) menjadi penting, tidak hanya sebagai pengelola media informasi, tetapi juga sebagai perancang strategi pelayanan digital yang mampu menjembatani kesenjangan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan mengkaji “Strategi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.” Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui strategi yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta efektivitas pendekatan yang digunakan dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat melalui layanan keimigrasian berbasis *mobile*. Fakta tersebut menegaskan pentingnya peran Seksi Teknologi Informasi dan

Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) sebagai unit yang tidak hanya berfungsi secara teknis dalam pengelolaan sistem, tetapi juga secara strategis dalam menjembatani pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. TIKIM menjadi aktor kunci dalam merancang pola komunikasi, edukasi, integrasi sistem, serta pendampingan layanan berbasis teknologi agar transformasi digital benar-benar inklusif dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus menganalisis bagaimana strategi yang diterapkan oleh Seksi TIKIM dalam mengoptimalkan pelayanan digital berbasis digital untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fokus kajian terhadap strategi pelayanan digital melalui layanan digital di Seksi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana visi transformasi pemerintahan di Seksi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam mengembangkan layanan M-Paspor untuk meningkatkan pemahaman masyarakat?
2. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan layanan digital oleh Seksi TIKIM untuk mendukung peningkatan pemahaman masyarakat?
3. Bagaimana teknologi informasi (TI) yang diterapkan dalam layanan M-Paspor untuk menjawab tantangan pemahaman masyarakat?
4. Bagaimana Seksi TIKIM dalam memastikan aksesibilitas dan inklusivitas layanan digital agar dapat menjangkau masyarakat dengan tingkat pemahaman yang beragam?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana visi transformasi pemerintahan di Seksi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam

mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.

2. Mengkaji pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang diterapkan oleh Seksi TIKIM dalam layanan digital untuk mendukung peningkatan pemahaman masyarakat.
3. Mendeskripsikan teknologi informasi (TI) dalam layanan digital yang dirancang untuk menghadapi tantangan rendahnya pemahaman masyarakat.
4. Menjelaskan strategi yang dilakukan Seksi TIKIM dalam menjamin aksesibilitas dan inklusivitas layanan digital terhadap masyarakat dengan tingkat pemahaman yang beragam.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada subbidang pelayanan publik digital dan *e-government*. Penelitian ini memperkaya literatur akademik mengenai implementasi strategi pelayanan digital dalam konteks layanan keimigrasian berbasis aplikasi *mobile*, yang hingga saat ini masih relatif terbatas dibahas secara mendalam dari sudut pandang peningkatan pemahaman masyarakat. Dengan menggunakan kerangka teori Strategi Pelayanan Digital yang dikemukakan oleh (Leitner, 2003), penelitian ini menyajikan analisis komprehensif berbasis dimensi strategis, meliputi visi transformasi pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), strategi teknologi informasi (TI), serta aksesibilitas dan inklusivitas pelayanan. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menempatkan teknologi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna (*user-centered*).

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam merumuskan serta mengimplementasikan strategi pelayanan digital yang lebih efektif, adaptif, dan inklusif. Temuan penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana strategi pengelolaan layanan digital, khususnya dalam aspek penyebaran informasi, pendampingan pengguna, dan pemanfaatan berbagai kanal digital, dapat diarahkan untuk mengatasi persoalan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan keimigrasian berbasis digital.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dan pelaksana teknis dalam merancang pendekatan pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user-centered*), seperti penguatan sosialisasi digital yang berkelanjutan, pengembangan konten edukatif yang sederhana dan mudah dipahami, serta optimalisasi media komunikasi berbasis *mobile* yang responsif terhadap pertanyaan dan kendala masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan pendampingan kepada kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam, termasuk lansia dan pengguna yang kurang akrab dengan teknologi.

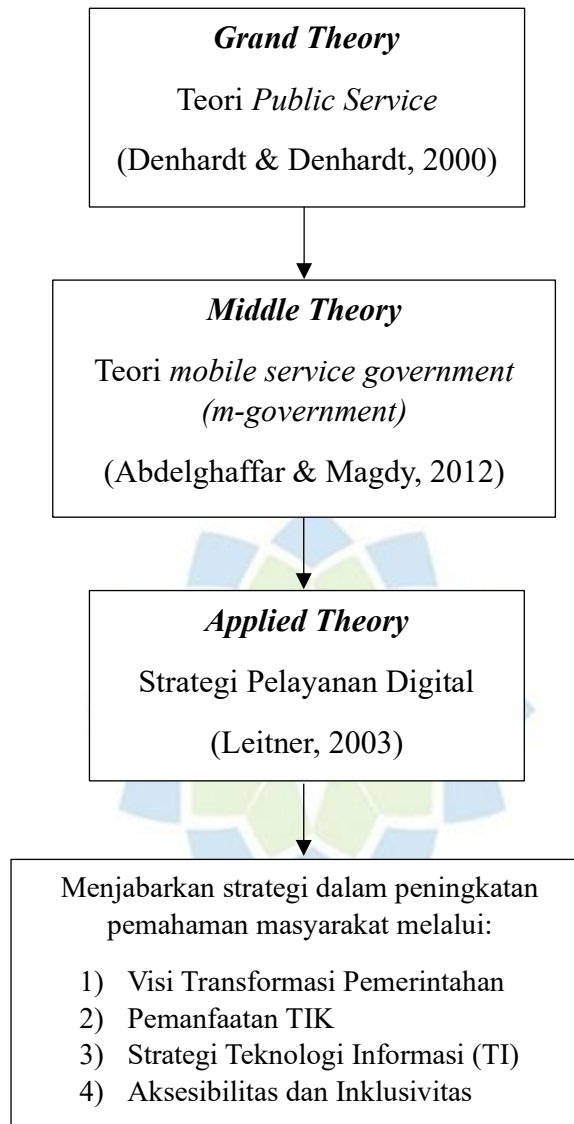
E. Kerangka Berpikir

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan keimigrasian. Dalam konteks tersebut pelayanan digital yang diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat serta mendorong peningkatan pemahaman masyarakat. Namun, tantangan dalam implementasinya tidak sedikit, terutama karena masih rendahnya tingkat

pemahaman masyarakat yang menyebabkan ketimpangan dalam pemanfaatan layanan digital.

Untuk menganalisis fenomena ini, penelitian ini menggunakan tiga landasan teori. Pertama, sebagai *grand theory*, digunakan teori Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, keterjangkauan, serta efektivitas dalam mencapai tujuan layanan publik. Kedua, sebagai *middle theory*, digunakan teori *Mobile Service Government* yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan layanan pemerintahan berbasis mobile, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, kualitas layanan, dan kesiapan pengguna. Ketiga, sebagai *applied theory*, digunakan teori Strategi Pelayanan Digital, yang mencakup empat dimensi strategi utama: visi transformasi pemerintahan, pemanfaatan TIK, strategi teknologi informasi (TI), serta aksesibilitas dan inklusivitas layanan.

Kerangka pemikiran ini dibangun atas dasar asumsi bahwa peningkatan pemahaman masyarakat tidak hanya bergantung pada faktor pengguna, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh strategi yang dijalankan oleh penyedia layanan, dalam hal ini Seksi TIKIM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Dengan menganalisis bagaimana strategi pelayanan digital dirancang dan dijalankan, penelitian ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana layanan berbasis aplikasi *mobile* seperti M-Paspor dapat menjadi sarana peningkatan pemahaman masyarakat yang berkelanjutan.

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah peneliti (2025)