

## ABSTRAK

Aplikasi M-Paspor telah menjadi salah satu Inovasi penting dalam proses pelayanan di kantor imigrasi Lhokseumawe. Namun, tingkat partisipasi dalam penggunaannya masih belum optimal, terutama di tengah banjir keluhan dari para pemohon. Penelitian ini membahas Strategi Komunikasi Publik yang digunakan dalam meningkatkan Partisipasi Pemohon melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Teori difusi inovasi digunakan sebagai landasan untuk memahami bagaimana inovasi teknologi seperti aplikasi M-Paspor dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Strategi komunikasi publik yang digunakan mencakup dua aspek utama: Layanan Inovasi *Eazy Passport* dan sosialisasi melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial. Meskipun Strategi tersebut dirancang untuk meningkatkan Partisipasi Pemohon, Hambatan muncul dalam bentuk Interaksi yang kurang intensif dengan masyarakat melalui Media Sosial. Dalam interaksi tersebut, masyarakat menyampaikan keluhan terkait dengan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya strategi komunikasi publik yang efektif dalam memperkenalkan dan mendorong adopsi inovasi teknologi di tengah masyarakat. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dan pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas komunikasi publik mereka, sehingga dapat mengatasi hambatan dan meningkatkan partisipasi pemohon melalui aplikasi M-Paspor.

**Kata Kunci : Strategi Komunikasi Publik, Aplikasi M-Paspor, Partisipasi Pemohon**

## **ABSTRACT**

*The M-Passport application has become one of the important innovations in the service process at the Lhokseumawe immigration office. However, the level of participation in its use is still not optimal, especially amidst a flood of complaints from applicants. This research discusses Public Communication Strategies used to increase Applicant Participation through the M-Passport Application at the Class II TPI Lhokseumawe Immigration Office. The theory of innovation diffusion is used as a foundation to understand how technological innovations like the M-Passport application can be accepted and used by the public. Qualitative research methods are employed to gather data through observation, interviews, and document analysis. The public communication strategies used include three main aspects: the Eazy Passport innovation service, socialization through print media, electronic media, and social media, as well as publications. Although these strategies are designed to increase applicant participation, obstacles arise in the form of less intensive interaction with the public through social media. In these interactions, the public expresses complaints related to the M-Passport service at the Immigration Office. This research highlights the importance of effective public communication strategies in introducing and encouraging the adoption of technological innovations within the community. The findings and recommendations of this research are expected to assist the Class II TPI Lhokseumawe Immigration Office and related parties in improving the effectiveness of their public communication, thereby overcoming barriers and increasing applicant participation through the M-Passport application.*

**Keywords: Public Communication Strategy, M-Passport Application, Applicant Participation**