

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PASPOR MELALUI APLIKASI M-PASPOR

Dharmawan Salsabil Putra⁽¹⁾, Rachmat Ramdani⁽²⁾, Dadan Kurniansyah⁽³⁾

^{1,2,3}Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: Primekirei9@gmail.com

ABSTRACT

Information technology-based public services have become one of the government's efforts to improve the quality of services to the community. The Directorate General of Immigration developed the M-Paspor application as part of the implementation of an electronic-based government system in passport administration services. This study aims to analyze the implementation of e-Government through the M-Paspor application at the Class I Immigration Office of Karawang. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data were analyzed descriptively using the policy implementation model proposed by George C. Edwards III, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the implementation of the M-Paspor application has improved the efficiency of passport services, although several challenges remain related to public digital literacy and system stability. Overall, the implementation of this system contributes positively to supporting more effective and transparent public services.

Keywords: e-Government, public service, M-Paspor, policy implementation, immigration

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis teknologi informasi menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Direktorat Jenderal Imigrasi mengembangkan aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam layanan administrasi paspor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem e-Government melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan mengacu pada model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor telah meningkatkan efisiensi pelayanan paspor, meskipun masih terdapat kendala terkait literasi digital masyarakat dan stabilitas sistem aplikasi. Secara keseluruhan, penerapan sistem ini memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan transparan.

Kata kunci: e-Government, pelayanan publik, M-Paspor, implementasi kebijakan, imigrasi

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena melalui pelayanan tersebut masyarakat dapat menilai kinerja birokrasi yang dijalankan oleh instansi pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi negara (Lestari, 2022).

Pentingnya pelayanan publik juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

yang menyatakan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan yang mudah, cepat, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara (Pangkey, 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, praktis, transparan, serta mudah diakses tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang.

Sistem pelayanan konvensional yang masih mengandalkan proses manual seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti antrean panjang, proses administrasi yang lambat, serta keterbatasan akses layanan bagi masyarakat.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah mulai mengembangkan konsep pemerintahan berbasis elektronik atau e-Government. Konsep ini menekankan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta kualitas pelayanan publik (Reviandani, 2023).

Menurut World Bank (2004), e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, maupun instansi pemerintahan lainnya (Heriyanto, 2022).

Penerapan e-Government diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Di Indonesia, kebijakan mengenai pengembangan e-Government telah diatur melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Kebijakan ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan serta kualitas pelayanan publik (Wahyuzan, 2023). Dengan adanya kebijakan tersebut, berbagai instansi pemerintah mulai mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi.

Salah satu sektor pelayanan publik yang telah menerapkan konsep e-Government adalah pelayanan keimigrasian, khususnya dalam administrasi paspor. Paspor merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai identitas warga negara untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

Meningkatnya mobilitas masyarakat untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, ibadah, maupun pariwisata menyebabkan permintaan terhadap layanan penerbitan paspor juga semakin meningkat.

Kantor Imigrasi Kelas I Karawang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan administrasi keimigrasian kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengembangkan aplikasi M-Paspor sebagai sistem pelayanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran permohonan paspor secara daring.

Melalui aplikasi ini, pemohon dapat melakukan registrasi akun, mengisi data diri, memilih jenis layanan paspor, menentukan jadwal kedatangan, serta melakukan pembayaran secara elektronik sebelum datang ke kantor imigrasi.

Penerapan aplikasi M-Paspor diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean manual, serta meminimalkan potensi penyalahgunaan prosedur pelayanan seperti praktik percaloan.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat, terutama berkaitan dengan pemahaman penggunaan aplikasi, literasi digital, serta akses terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Aprilina et al. (2025) menemukan bahwa kesenjangan digital dan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring menjadi salah satu hambatan dalam implementasi e-Government.

Sementara itu, Bewinda et al. (2024) juga menyatakan bahwa meskipun layanan digital telah diterapkan dalam pelayanan publik, efektivitasnya masih dipengaruhi

2. Metode

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi sistem e-Government dalam layanan administrasi paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang.

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena secara komprehensif berdasarkan perspektif para informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan (Sugiyono, 2019). Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggambarkan kondisi nyata terkait pelaksanaan pelayanan paspor berbasis digital, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Wawancara digunakan sebagai metode utama untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan

oleh kesiapan pengguna serta responsivitas sistem pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan fenomena tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana implementasi sistem e-Government dalam pelayanan administrasi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, yang menekankan empat faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dengan menggunakan pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem e-Government dalam layanan administrasi paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Karawang.

terkait penerapan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan paspor.

Proses wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang bersifat fleksibel sehingga memungkinkan informan menjelaskan secara lebih luas berdasarkan pengalaman mereka.

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang untuk melihat bagaimana proses pelayanan paspor dilaksanakan serta bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung.

Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga memanfaatkan berbagai dokumen resmi seperti peraturan, laporan instansi, serta literatur akademik yang berkaitan dengan implementasi e-Government dalam pelayanan publik.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan paspor berbasis aplikasi M-Paspor. Informan terdiri dari aparatur internal

Kantor Imigrasi Kelas I Karawang yang terlibat dalam pelayanan paspor serta masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga diperoleh pemahaman yang sistematis mengenai implementasi e-Government dalam pelayanan administrasi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang.

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi sistem e-Government dalam pelayanan administrasi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang diwujudkan melalui penggunaan aplikasi M-Paspor sebagai media pendaftaran layanan paspor secara daring. Aplikasi ini dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi kebijakan tersebut dapat dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III yang menekankan empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Dari aspek komunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor telah disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial resmi Direktorat Jenderal Imigrasi, situs web resmi instansi, serta penyampaian informasi langsung oleh petugas pelayanan di kantor imigrasi.

Upaya sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat memahami prosedur pendaftaran layanan paspor secara daring sebelum datang ke kantor imigrasi. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami secara optimal mekanisme penggunaan aplikasi M-Paspor.

Beberapa pemohon paspor masih datang langsung ke kantor imigrasi tanpa melakukan pendaftaran melalui aplikasi terlebih dahulu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi kebijakan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dalam perspektif Edwards III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kejelasan dan konsistensi komunikasi kebijakan kepada pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya. Apabila informasi yang disampaikan tidak dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kebijakan yang telah dirancang dengan baik berpotensi mengalami hambatan dalam implementasinya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Aprilina et al. (2025) yang menyatakan bahwa salah satu kendala dalam penerapan e-Government di Indonesia adalah masih rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga proses adaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya berjalan optimal.

Dari aspek sumber daya, implementasi pelayanan paspor berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

Petugas pelayanan telah mendapatkan pembekalan terkait penggunaan aplikasi M-Paspor serta prosedur pelayanan paspor berbasis digital. Selain itu, fasilitas pendukung seperti perangkat komputer, jaringan internet, serta sistem informasi

pelayanan juga telah tersedia untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala teknis yang berkaitan dengan stabilitas sistem aplikasi yang dikelola secara terpusat oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Ketika terjadi gangguan sistem atau jaringan, proses pelayanan paspor dapat mengalami keterlambatan sehingga berdampak pada waktu tunggu pemohon.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan Edwards III, ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk sumber daya manusia, fasilitas, maupun teknologi, merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kebijakan yang telah dirancang dengan baik akan sulit diimplementasikan secara efektif. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Bewinda et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan layanan publik berbasis digital seringkali menghadapi kendala pada aspek infrastruktur teknologi serta kesiapan sistem yang digunakan.

Selanjutnya, dari aspek disposisi atau sikap pelaksana, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang memiliki sikap yang cukup positif dalam mendukung implementasi sistem pelayanan paspor berbasis digital. Petugas pelayanan menunjukkan komitmen untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor, terutama bagi pemohon yang belum terbiasa dengan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Sikap responsif tersebut terlihat dari adanya bantuan langsung yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dalam memahami prosedur pendaftaran serta memastikan kelengkapan dokumen sebelum proses pelayanan dilakukan.

Dalam teori implementasi kebijakan, Edwards III menekankan bahwa disposisi

atau sikap pelaksana merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

Aparatur yang memiliki komitmen dan sikap positif terhadap kebijakan yang dijalankan akan lebih mampu melaksanakan kebijakan secara efektif. Sebaliknya, apabila pelaksana kebijakan tidak memiliki komitmen atau pemahaman yang baik terhadap kebijakan yang diterapkan, maka implementasi kebijakan tersebut berpotensi mengalami hambatan di lapangan.

Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, implementasi pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang telah didukung oleh pembagian tugas serta prosedur kerja yang jelas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

Proses pelayanan dilakukan secara terstruktur mulai dari tahap pendaftaran melalui aplikasi, verifikasi berkas, wawancara, hingga proses pencetakan paspor. Struktur birokrasi yang jelas membantu memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dapat berjalan secara sistematis dan terkoordinasi.

Namun demikian, karena sistem aplikasi M-Paspor dikelola secara terpusat, kantor imigrasi di daerah memiliki keterbatasan dalam melakukan penanganan langsung apabila terjadi gangguan pada sistem aplikasi. Dalam perspektif Edwards III, struktur birokrasi yang jelas serta adanya standar operasional prosedur yang terorganisasi dengan baik dapat membantu meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Struktur organisasi yang jelas juga memudahkan koordinasi antar unit kerja dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem e-Government dalam layanan administrasi paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang telah

memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Sistem pendaftaran daring memungkinkan masyarakat untuk mengatur jadwal pelayanan secara lebih terencana sehingga dapat mengurangi antrean manual di kantor imigrasi.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, terutama terkait tingkat literasi digital

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi sistem e-Government dalam layanan administrasi paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Karawang, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital ini telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Dari aspek komunikasi, informasi mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor telah disampaikan melalui berbagai media, namun tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pendaftaran daring masih belum merata sehingga sebagian pemohon masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut.

Dari aspek sumber daya, pelaksanaan pelayanan telah didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi serta fasilitas teknologi yang memadai, meskipun dalam beberapa kondisi masih terdapat kendala teknis yang berkaitan dengan stabilitas sistem aplikasi. Dari aspek disposisi, aparatur pelayanan menunjukkan sikap yang responsif dan memiliki komitmen untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan paspor berbasis digital.

Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, implementasi pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara sistematis dan terkoordinasi.

masyarakat serta stabilitas sistem aplikasi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor serta penguatan infrastruktur teknologi guna mendukung keberhasilan implementasi e-Government dalam pelayanan publik.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I Karawang bersama Direktorat Jenderal Imigrasi terus meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor agar tingkat pemahaman dan literasi digital masyarakat semakin meningkat.

Selain itu, diperlukan upaya penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan stabilitas sistem aplikasi guna meminimalkan gangguan teknis yang dapat mempengaruhi proses pelayanan. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi M-Paspor secara optimal dengan memahami prosedur pendaftaran dan mengikuti ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan sehingga proses pengurusan paspor dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Afifa, A., Radjikan, R., & Hartono, S. (2024). Efektivitas pelayanan e-Government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 2(3), 153–169. <https://doi.org/10.55606/ birokrasi.v2i3.1316>
- Antoni, D. A. D., Muhammad, I. H., & Muhamad, A. (2022). E-Government berbasis information technology infrastructure. In *E-Government berbasis Anwar, Khoirul dan Asianti*,

- O. (2004). Aplikasi sistem informasi manajemen bagi pemerintah di era otonomi daerah: SIMDA. Pustaka Pelajar.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). Optimalisasi layanan M-Paspor sebagai inovasi e-Government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(2), 147–155. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15618798>
- Dari, K. W., & Gea, N. L. (2024). E-Government sebagai sarana layanan publik: Analisis sistem M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(3), 1–10. <https://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-Government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Indrajid, R. E. (2016). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital (xvi+166). Referensi.
- Indrajid, R. E. (2016). Konsep dan strategi electronic government. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Ivanna, J., Subhilhar, Humaizi, & Kusmanto, H. (2023). Implementation of e-Government-based public services in Medan City Government. *Proceedings*, 255–262. <https://doi.org/10.5220/001156530003460>
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 43–55.
- M-Paspor. (2025). Bikin paspor makin mudah. <https://www.mpaspor.com/>
- Nogi, H., Hessel, dkk. (2008). Kebijakan dan manajemen otonomi daerah. Lukman Offset.
- Nugroho, R. (2018). Public policy: Dinamika kebijakan publik, analisis kebijakan publik, manajemen politik, etika kebijakan politik (Y. Masda, Ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Nursyahbani, D., & Hakim, A. R. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 2(2), 1–12.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen pelayanan publik. Tahta Media Group.
- Paradissa, S. M., & Trimurni, F. (2023). Realisasi electronic government melalui layanan pengaduan Medan Rumah Kita di Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 317–327. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.632>
- Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Pratama, A., & Malikhah, I. (2021). Identifikasi strategi keberhasilan

- layanan e-Government di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(2), 38–45.
- Purnama, J. (2020). Analisis peningkatan kualitas pelayanan permohonan paspor melalui APAPO (Antrian Paspor Online) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan [Tesis, Universitas Medan Area]. Universitas Medan Area.
- Reviandani, O., Hardjati, S., & Harmawan, B. N. (2023). *Governance di era digital: Isu-isu kontemporer*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Rianto, B., dkk. (2012). *Polri dan aplikasi e-government dalam pelayanan publik*. Putra Media Nusantara.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. PT. Refika Aditama.
- Setiawan, W. (2017). *E-Government. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah*.
- Suharno. (2016). *Dasar-dasar kebijakan publik: Kajian proses dan analisis kebijakan*. Ombak.
- Wahyuzan, A. P., Purba, D. E., Azzahra, M. R., & Nasirwan. (2023). Implementasi e-Government dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas sistem pemerintahan modern: Kajian literatur di Kota Medan. *JAFTA*, 5(2), 36–51.
<https://journal.maranatha.edu/index.php/jafta>
- Wibowo, P., & Mastur, A. (2022). Implementasi e-Government dalam pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas melalui kantor imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 5(1), 79–86.
<https://doi.org/10.52617/jikk.v5i1.320>