

# IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE PASPOR (M-PASPOR) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG UBAN

Riski Peni Wulandari<sup>1</sup>, Novi Winarti<sup>2</sup>, Eki Darmawan<sup>3</sup>

Universitas Maritim Raja Ali Haji

\*email Koresponden: riskipeniwulandari@gmail.com

DOI: 10.62567/micjo.v1i2.49

Article info:

Submitted: 06/02/24

Accepted: 23/04/24

Published: 30/04/24

## Abstract

M-Paspor aims to make passport services more transparent, accountable and fast. However, in the process of its application as a public servant, the socialization provided has not been able to fully reach the community. So people have to come repeatedly to just ask questions related to the use of the application. This study aims to describe the implementation of e-government in the use of m-passport applications at the Immigration Office Class II TPI Tanjung Uban. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. The theory used from Harvard JFK School of Government, with several indicators including Support, Capacity and Value. The results showed that the implementation of e-government in the use of the m-passport application has run in accordance with the objectives but is still not optimal in one of the indicators, namely, the Capacity indicator (Resources), in the process of implementing the application there are still several obstacles, including frequent application errors, payment codes do not come out, limited quotas and so on.

**Keywords :** E-Government, M-Paspor, Immigration Office

## Abstrak

M-Paspor bertujuan menjadikan pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Namun pada proses penerapannya sebagai pelayan publik, sosialisasi yang diberikan belum sepenuhnya dapat menjangkau masyarakat. Sehingga masyarakat harus datang berulang-ulang untuk sekedar bertanya terkait penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi e-government dalam pemanfaatan aplikasi m-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dari Harvard JFK School of Government, dengan beberapa Indikator diantaranya Support (Dukungan), Capacity (Sumber Daya) serta Value (Manfaat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government dalam pemanfaatan aplikasi m-paspor telah berjalan sesuai dengan tujuan namun masih belum optimal pada salah satu indikator yaitu, indikator Capacity (Sumber Daya), dalam proses pelaksanaan aplikasi masih terdapat beberapa kendala, diantaranya aplikasi sering error, kode pembayaran tidak keluar, kuota terbatas dan lain sebagainya.

**Kata Kunci :** E-Government, M-Paspor, Kantor Imigrasi.

## 1. PENDAHULUAN

Zaman yang serba cepat, menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan cepat. Pada era globalisasi seperti saat ini, pemanfaatan dan pengoptimalan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang diberi istilah Electronic Government (E-Government). E-government merupakan wujud penggunaan teknologi informasi oleh pihak pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik (Lenak et. al., 2021). Selama ini, pelayanan publik berbasis tatap muka hanya dilakukan dari hari senin-jum'at dengan durasi 8 jam dalam sehari, namun

dengan adanya e-government, layanan publik buka selama 24 jam dalam sehari, 7 hari dalam seminggu, 365 hari dalam setahun serta dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Yuhefizar et. al., 2017).

Semakin banyak diterapkannya e-government di Indonesia, merupakan bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih mudah, efisien, terintegrasi, demokrasi serta bersih dari praktik birokrasi yang korup (Sulaiman et. al., 2022). Bentuk pemanfaatan e-governement oleh pemerintah yaitu sebuah inovasi layanan dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan dengan ponsel/telepon pintar, sehingga dapat mempermudah masyarakat ketika ingin menggunakan layanan pemerintah. Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Tanjung Uban merupakan salah satu badan pemerintahan yang juga menerapkan e-government dalam pelayanan publik, salah satunya dalam pelayanan pembuatan paspor. Jauh sebelum diadakannya kebijakan dengan pemanfaatan dan penerapan e-government, proses pendaftaran permohonan paspor dilakukan secara manual (walk in). Pengajuan permohonan paspor menggunakan aplikasi m-paspor memungkinkan masyarakat dapat menjalani prosedur awal secara mandiri, dengan cara mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas kedalam aplikasi.

Berbagai kemudahan terus disajikan agar pemohon paspor tidak perlu menunggu terlalu lama saat petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Berbagai fitur unggulan m-paspor antara lain, Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di awal, cek status permohonan paspor, validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) Dukcapil, reschedule jadwal kedatangan dan integrasi dokumen perjalanan Republik Indonesia (RI).

Selain beberapa keunggulan yang disuguhkan tersebut, nyatanya pada proses pelaksanaan aplikasi m-paspor masih memiliki beberapa kendala berupa gangguan pada server, proses loading pendaftaran akun dan saat proses memasukkan berkas, email pemohon tidak valid dan kode verifikasi via email yang lama, kode billing (kode pembayaran) yang tak kunjung muncul dan lain sebagainya. Sehingga membutuhkan kunjungan masyarakat ke kantor terkait secara berulang-ulang, demi memperoleh informasi lebih lanjut terkait penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, berdasarkan uraian masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam melalui penelitian dengan judul "Implementasi E-Government Dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban".

Berbagai permasalahan yang sudah peneliti coba jabarkan diatas merupakan berbagai kendala yang dapat menghambat proses m-paspor itu sendiri, sehingga akan menyebabkan penerbitan paspor menjadi cukup lama, yang jika lama-kelamaan masih berlanjut akan menyebabkan penurunan kualitas, mendapatkan penilaian kurang baik serta dapat menyebabkan menurunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang mana data yang terkumpul dapat berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka seperti pada penelitian kuantitatif. Data yang telah peneliti kumpul, nantinya akan dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga akan mudah dipahami oleh orang lain. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik, karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting), dimana peneliti sebagai instrumen kunci serta teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan antara observasi, wawancara serta dokumentasi (trianggulasi), data yang diperoleh memiliki kecenderungan data kualitatif, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian yang diperoleh bersifat untuk memahami makna, keunikan, mengkontruksi fenomena serta menemukan hipotesis.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adanya tuntutan terbentuknya tata pemerintahan yang bersih, transparan, serta mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif, maka diperlukannya penyelenggaraan e-government demi memperitimbangkan tuntutan tersebut. Hadirnya aplikasi m-paspor dalam rangka meningkatkan pelayanan publik merupakan wujud penyelenggaraan e-government dalam pembuatan paspor di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

Oleh sebab itu, peneliti mencoba menganalisis implementasi e-government pada pemanfaatan aplikasi m-paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban dengan menggunakan teori elemen sukses e-government oleh Harvard JFK School of Government dalam (Indrajit, 2016). Berdasarkan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada 9 orang narasumber, serta observasi dan dokumentasi, selanjutnya peneliti mengidentifikasi sejumlah pola pikir yang menggambarkan elemen sukses e-government dengan 3 (tiga) indikator yaitu support (dukungan), capacity (sumber daya) serta value (manfaat) sebagai berikut :

#### A. Support (Dukungan)

Elemen pertama dalam penerapan e-government adalah Support/Dukungan, sebagai berikut :

##### 1. Political Will, Kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada penerapan serta pengembangan e-government diperlukan aspek penting yang menjadi awal dari inisiatif pembangunan e- government yang disebut political will (dukungan) dari pejabat publik . Adanya kebijakan yang telah disepakati, kemudian diselenggarakan untuk dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hadirnya sebuah inovasi dalam rangka penerapan serta pengembangan e-government dilingkungan Kantor Imigrasi, berdasarkan dukungan kebijakan mengatur pelaksanaan tentang Keimigrasian, Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 yang berbunyi "Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara", serta dalam surat edaran Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian tanggal 21 Januari 2022 Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331. Tindakan selanjutnya, kebijakan aplikasi m-paspor resmi diluncurkan di seluruh Indonesia pada kamis, 27 Januari 2022 yang diatur dalam Surat Edaran Pelaksana Tugas Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2-UM.01.01-4.0700 tentang Implementasi Kebijakan M-paspor. Terkait standar pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban terdapat pada surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban, Nomor : W.32.1M1.1M1.4.0073-OT.02.02 Tahun 2022 yang mengatur berkaitan pelayanan permohonan paspor baru termasuk melalui m-paspor serta pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor oleh Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian Nomor: IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022. Menurut hasil observasi penulis, terdapat alur Standar Operasional Prosedur yang terpampang jelas pada papan informasi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban, yang dapat memudahkan masyarakat dalam melihat alur pembuatan paspor, dengan alur sebagai berikut :

1. Pemohon yang telah mendaftar melalui m-paspor hadir membawa berkas asli dan menunjukkan Bukti Pendaftaran dari aplikasi m-paspor (Pemohon melakukan pendaftaran sebelum tiba di kantor imigrasi)
2. Customer services memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dan membeikan nomor antrean,
3. Petugas loket melakukan pengambilan foto, sidik jari dan melakukan wawancara kepada pemohon serta memberikan bukti pengambilan DPRI / Pengantar untuk pengambilan paspor ,
4. Melakukan alokasi paspor, mencetak, melakukan uji kualitas dan laminasi paspor,
5. Persetujuan dan pengesahan pada berkas permohonan dan paspor oleh kepala kantor,
6. Petugas menginformasikan melalui inovasi IMPASS perihal paspor telah selesai kepada pemohon paspor,
7. Paspor diserahkan kepada pemohon.

##### 2. Sosialisasi

Pengembangan e-government di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban dengan menginformasikan konsep e-government pada kalangan birokrat dan masyarakat telah dilakukan dengan berbagai macam sosialisasi. Sehingga, masyarakat selaku pemohon dapat mengetahui tata cara permohonan paspor baru melalui aplikasi m-paspor. Sosialisasi yang

dilakukan melalui media sosial menggunakan platform seperti Instagram, X / Twitter , Facebook, dan Website. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban telah melakukan sosialisasi terkait aplikasi m-paspor pada media sosial yang mereka punya, dengan bertujuan agar masyarakat pengguna media sosial juga dapat dengan mudah untuk mengetahui terkait dengan tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Serta sosialisasi secara langsung kepada stakeholder diantaranya pada Kecamatan Bintan Utara, kedua Kawasan Industri Lobam, ketiga Kawasan Bintan Resort Cakrawala Lagoi.

### 3. Infrastruktur Pendukung

Dibangunnya berbagai infrastruktur pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government, dalam hal ini peneliti ingin melihat bagaimana bentuk dukungan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban dalam menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman bagi masyarakat. pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban telah mendesain ruang tunggu pemohon serta fasilitas penunjang kenyamanan pemohon seperti free wifi, snack gratis, taman bermain anak, adanya sistem antrean pemohon, counter untuk perekaman biometrik, wawancara serta pengambilan foto, dan lain sebagainya. Berbagai hal berkenaan sudah difasilitasi sedemikian rupa dengan setting alur yang bertujuan agar mempermudah pemohon. Selain hal diatas, pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban juga menyediakan jalur khusus untuk penyandang disabilitas (prioritas). Seperti tersedianya jalur khusus bagi pemohon disabilitas, alat bantu jalan (kursi roda/tongkat), kursi khusus kelompok rentan, Ruang Pelayanan Ramah HAM, serta toilet yang dirancang khusus untuk mempermudah pemohon disabilitas.

### B. Capacity (Sumber Daya)

Capacity dapat diartikan sumber daya yang diperlukan dalam mewujudkan pembangunan dan pengembangan e-government. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan didalam indikator capacity sebagai berikut :

#### 1. Sumber Daya Finansial

Terkait sumber daya finansial untuk menunjang penerapan m-paspor pada dasarnya sama dengan sebelum adanya penerapan m-paspor, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban sebagai pelaksananya. Serta adanya sumber daya finansial diperoleh serta diperuntukkan guna kebutuhan sosialisasi kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban selama tahun 2023 telah melaksanakan sebanyak 3x sosialisasi secara langsung, diantaranya pada Kecamatan Bintan Utara, Kawasan Industri Lobam, serta Kawasan Bintan Resort Cakrawala Lagoi, sedangkan untuk pemeliharaan terkait aplikasi m-paspor masih merupakan wewenang pusat.

#### 2. Infrastruktur Teknologi Informasi

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dengan memastikan tersedianya infrastruktur teknologi informasi pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban dalam upaya penerapan e-government. Konsep pengembangan infrastruktur teknologi informasi diarahkan kepada pemanfaatan semaksimal mungkin sumber daya informasi yang telah ada sebagai modal utama dalam mengembangkan e-government. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi akan mempermudah masyarakat ketika ingin memperbanyak berkas melalui printer yang disediakan, menertibkan antrean, serta memudahkan masyarakat ketika membutuhkan koneksi internet melalui wifi yang disediakan oleh petugas kantor imigrasi. Aplikasi m-paspor juga merupakan salah satu perwujudan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai kemudahan terus diupayakan agar proses pembuatan paspor dapat berjalan dengan lancar.

#### 3. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan aspek kuantitas, sehubungan dengan adanya penerapan aplikasi m-paspor, jumlah pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban tidak mendapat pengaruh yang signifikan dan diketahui telah cukup, meskipun terjadi perubahan sistem pendaftaran permohonan paspor melalui aplikasi m-paspor. Sedangkan berdasarkan aspek kualitas, sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban direkrut sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh Badan Kepegawaian Negara yang telah melalui beragam proses

seleksi yang sangat ketat, dimulai dari Seleksi Kompetensi Dasar (SKD), Seleksi Administrasi, serta Seleksi Kompetensi Bidang (SKB). Hal ini dapat menunjukkan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban merupakan orang-orang terpilih yang mempunyai akademik serta keterampilan. Menurut hasil observasi peneliti saat berada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban, dapat diketahui bahwa jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban adalah sebanyak 48 orang, dengan setiap bidang mempunyai jumlah pegawai yang berbeda-beda disesuaikan dengan kebutuhan, tugas dan fungsi masing-masing bidang. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Rekapitulasi Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban

No.	Informasi	Jumlah
1.	Kepala Kantor	1 Org
2.	Tata Usaha	7 Org
3.	Intelejen dan Penindakan Keimigrasian	9 Org
4.	Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian	23 Org
5.	Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	8 Org
<b>Total</b>		<b>48 Org</b>

Sumber : Pengelola Data Laporan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban

### C. Value (Manfaat)

Merupakan keuntungan yang diperoleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban sebagai pemberi layanan dalam menerapkan e-government melalui layanan aplikasi m-paspor serta masyarakat sebagai penerima layanan.

Dilihat dari aspek efisiensi, pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban serta masyarakat merasa dimudahkan karena hadirnya aplikasi m-paspor dapat meringkas waktu, masyarakat akan mengunggah dokumen secara mandiri sebelum tiba di kantor imigrasi. Berbeda halnya dengan sebelum adanya aplikasi m-paspor, masyarakat harus membawa berkas-berkas ke kantor imigrasi lalu petugas yang akan mengunggahnya, menunggu nomor antrean dan lain sebagainya, hal ini akan memerlukan waktu yang cukup panjang. Manfaat selanjutnya, petugas dapat mendeteksi keabsahan data yang dimiliki oleh pemohon, agar dapat terhindar dari praktik percaloan, karena proses pembayaran dilakukan pada awal sebelum datang ke kantor imigrasi dan langsung disetorkan kepada pemerintah pusat melalui PNBP.

Berdasarkan aspek efektivitas, berkaitan dengan tujuan adanya aplikasi m-paspor yaitu agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi peneliti, bahwa transparansi terkait penyediaan prosedur pelayanan serta biaya telah berjalan dengan baik, dapat dilihat bahwa prosedur pengurusan paspor berupa alur pendaftaran SOP dan lain sebagainya dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat melalui sosial media, papan informasi maupun sosialisasi secara langsung terkait penggunaan dan pengoperasian aplikasi m-paspor. Masyarakat selaku pemohon secara mandiri memasukkan berkas kemudian melakukan proses pembayaran di awal.

Berkaitan dengan akuntabilitas, akses publik untuk mendapatkan informasi dan proses mekanisme pengaduan masyarakat sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) merupakan wujud akuntabilitas kinerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban kepada publik dan sekaligus memberikan gambaran mengenai laporan pertanggung jawaban, evaluasi terhadap berbagai program kerja serta cerminan prestasi dari sebuah instansi. Sayangnya 2 tahun terakhir Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban tidak mengunggah LKIP tersebut pada website miliknya.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah serta hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai implementasi e-government dalam pemanfaatan aplikasi mobile paspor (m-paspor) pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban sudah menunjukkan berdampak positif kepada masyarakat, namun belum optimal pada salah satu elemen. Hal ini dapat dilihat melalui teori yang peneliti gunakan berkaitan dengan elemen sukses penerapan e-government melalui aplikasi m-paspor antara lain :

Support (Dukungan)

Sepakat dengan adanya konsep e-government, memiliki pengertian sebagai bentuk dukungan terhadap pengembangan e-government oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban dengan melihat dukungan (political will) dari pejabat publik. Hal ini untuk melihat apakah konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya hal ini, inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government tidak dapat terlaksana. Adanya dukungan berbentuk kebijakan yang mengatur pelaksanaan keimigrasian serta terkait implementasi kebijakan m-paspor, selanjutnya adanya aturan yang mengatur mengenai penetapan standar pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. Alur SOP serta informasi website terkait layanan m-paspor juga terlihat jelas diletakkan pada papan informasi. Agar masyarakat luas juga bisa mengetahui terkait penggunaan aplikasi m-paspor, tidak jarang pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban juga melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun media sosial, menurut peneliti terkait masyarakat yang tidak mengetahui adanya sosialisasi ini akibat dari minimnya menggali informasi terkait m-paspor, juga belum meratanya sosialisasi petugas di lingkungan masyarakat. Selanjutnya terkait infrastruktur pendukung seperti sarana dan prasarana yang tersedia di kantor imigrasi sudah menunjukkan arah kenyamanan bagi masyarakat selaku pemohon, tidak terkecuali penyandang disabilitas.

Capacity (Sumberdaya)

Ketersediaan sumber daya finansial/anggaran pada kantor imigrasi hanya diperuntukkan bagi kebutuhan sosialisasi, pengiklanan aplikasi melalui spanduk/banner, sedangkan terkait pemeliharaan aplikasi, masih menjadi wewenang pemerintah pusat yaitu Ditjen Imigrasi. Selanjutnya terkait infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sudah memadai untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan, dalam elemen aplikasi m-paspor masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, sehingga masih perlu dilakukan pengembangan dan perbaikan lebih lanjut. Serta ketersediaan sumber daya manusia sudah cukup baik dikarenakan berasal dari penerimaan CPNS analisis keimigrasian S1, tidak hanya itu, pegawai juga banyak dibekali pelatihan-pelatihan berkala oleh Ditjen Imigrasi.

Value (Manfaat)

Dinilai sudah menunjukkan hasil yang hampir optimal. Pada aspek efisiensi, baik pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban maupun masyarakat sudah dapat merasakan kemudahan dengan adanya aplikasi m-paspor, seperti dapat mempersingkat waktu serta proses pendaftaran pengisian data serta proses pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta sumber daya manusia berasal dari penerimaan CPNS analisis keimigrasian S1 dan sumber daya finansial diperuntukkan bagi kebutuhan sosialisasi. Pada aspek efektivitas, dari tujuan adanya aplikasi m-paspor yaitu transparansi, akuntabilitas serta cepat. Sub aspek transparansi dan cepat telah menunjukkan hasil yang optimal, namun pada sub aspek akuntabel berdasarkan hasil pengamatan peneliti, dinilai belum optimal karena masyarakat belum dapat melihat pelaporan LKIP dari website milik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., & Akbar, M. (2022). E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure (E. Nindya (ed.)). Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada. [http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government Berbasis IT Infrastructure.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government%20Berbasis%20IT%20Infrastructure.pdf)
- Handriyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hiplunudin, A. (2017). Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). E-Government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus (P. Akbar (ed.)). Samarinda: Mulawarman University Press.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif (F. Anisya & Sukarno (ed.)). Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Harahap, R. N., & Trimurni, F. (2023). The Implementation of Mobile Paspur (M-Paspor) Policy In Passport Application At Immigration Office Class I Special TPI Medan. *Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics*, 1(1), 88–105.
- Manaf, A. (2016). Modul Materi Good Governance dan Pelayanan Publik (T. Handoko, H. Muharrani, M. A. Al Fikri, & N. A. Agustina (ed.)). Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Refida, E., Putra, S. H., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). E-Government : Implementasi, Strategi dan Inovasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nugroho, R. (2018). Kebijakan Publik Implementasi dan Pengendalian Kebijakan (Y. Masda (ed.)). Jakarta: Kompas Gramedia.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. Surakarta.
- Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Lenak, S., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.
- Sulaiman, M., Maysarah, & Wulandari, R. P. (2022). Penerapan E - Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ). *Jurnal Barenlitbang Kepulauan Riau*, 1(1), 63–76.



Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Membangun E-Government. Padang: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.