



Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua

Melania Martins^{1*}, Cataryn V. Adam², Mariayani O. Rene³,
Syukur M. Adang Djaha⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: melanmartins736@gmail.com¹, catarynadam@staf.undana.ac.id², mariayani.rene@staf.undana.ac.id³,
syukur_djaha@staf.undana.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: melanmartins736@gmail.com

Abstract. *This study analyzes the effectiveness of the M-Paspor application in passport issuance services at the Class II Immigration Office of TPI Atambua. A descriptive qualitative approach with a case study design was employed. Using purposive sampling, 20 informants were selected, comprising three immigration officers, eight M-Paspor users, and nine walk-in applicants. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation and analyzed using an interactive model involving data collection, reduction, display, and conclusion drawing. The findings indicate that M-Paspor is moderately effective in terms of work quality, service time, efficiency, openness, accuracy, and precision. Counter services for M-Paspor applicants required approximately 5-10 minutes, compared with 20-25 minutes for walk-in applicants, while passport issuance through both channels took a relatively similar period of 4-7 working days. Application effectiveness was supported by competent officers, adequate service facilities, and accessible features. The principal barriers included unstable networks and central servers, repeated administrative procedures, uneven dissemination of information, limited digital skills, and a strong preference for walk-in services. Strengthening system reliability, integrating digital and on-site procedures, improving information clarity, and providing direct assistance to rural residents and older users are therefore necessary to optimize digital passport services.*

Keywords: Digital Public Service; Effectiveness; M-Paspor; Passport Service; Public Service.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Informan ditentukan melalui *purposive sampling* dan berjumlah 20 orang, terdiri atas tiga pegawai imigrasi, delapan pengguna M-Paspor, dan sembilan pemohon layanan *walk-in*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif melalui pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa M-Paspor tergolong cukup efektif berdasarkan kualitas kerja, waktu pelayanan, efisiensi, keterbukaan, serta kecermatan dan ketelitian. Pelayanan loket melalui M-Paspor berlangsung sekitar 5-10 menit, lebih cepat dibandingkan layanan *walk-in* yang membutuhkan 20-25 menit, sedangkan penerbitan paspor pada kedua jalur relatif sama, yaitu 4-7 hari kerja. Efektivitas aplikasi didukung oleh kompetensi petugas, fasilitas pelayanan, dan kemudahan fitur. Kendala utama meliputi ketidakstabilan jaringan dan server, pengulangan administrasi, sosialisasi yang belum merata, keterbatasan kemampuan digital, serta tingginya preferensi terhadap layanan *walk-in*. Penguatan sistem, integrasi data, dan pendampingan masyarakat diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas; Layanan Digital; M-Paspor; Pelayanan Paspor; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sekaligus unsur penting dalam penerapan *good governance*. Tata kelola yang baik menuntut pelayanan yang partisipatif, transparan, responsif, efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Duarmas, 2022; Nurhidayat, 2023). Namun, pelayanan konvensional sering kali belum mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Karena itu, inovasi berbasis *e-government* diperlukan untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

(Riduan et al., 2023; Taher et al., 2024). Salah satu pelayanan yang membutuhkan transformasi digital adalah penerbitan paspor. Peningkatan mobilitas masyarakat untuk bekerja, belajar, beribadah, berwisata, dan melakukan perjalanan resmi mendorong kebutuhan terhadap dokumen perjalanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, paspor merupakan dokumen yang diterbitkan pemerintah kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara. Pelayanan tersebut dilaksanakan Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bagian dari fungsi pelayanan, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitasi pembangunan (Nugroho & Lukito, 2021). Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 mengatur tahapan penerbitan paspor, mulai dari pemeriksaan persyaratan, pembayaran, wawancara, pengambilan biometrik, hingga penerbitan dokumen. Penyelesaiannya ditetapkan paling lama empat hari kerja setelah pembayaran dan wawancara atau perekaman biometrik. Akan tetapi, ketidaklengkapan dokumen dapat memperpanjang proses hingga 14 hari. Kondisi tersebut menyulitkan pemohon yang membutuhkan paspor segera atau tinggal jauh dari kantor imigrasi. Digitalisasi pelayanan melalui M-Paspor kemudian diterapkan sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. M-Paspor diberlakukan secara nasional sejak 18 Januari 2022 dan dipertegas melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 Tahun 2022 (Apsany et al., 2025).

Sebagai pengembangan APAPO, aplikasi ini menyediakan pengisian biodata, pengunggahan dokumen, pembayaran, pemilihan jadwal, validasi NIK, penjadwalan ulang, dan pemantauan status permohonan (Gunawan & Mutaqin, 2020; Tampubolon et al., 2024). Fitur tersebut diharapkan mengurangi antrean dan mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien (Fatkhul et al., 2023). Penerapan M-Paspor sangat relevan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua karena wilayah kerjanya berbatasan langsung dengan Timor Leste dan memiliki mobilitas lintas negara yang tinggi. Namun, pemanfaatannya masih rendah. Jumlah pemohon paspor meningkat dari 681 orang pada 2021 menjadi 8.872 orang pada 2022 dan 10.700 orang pada 2023. Dari jumlah pemohon tahun 2023, sebanyak 9.727 orang masih menggunakan layanan manual. Selama Januari-Desember 2025, pengguna M-Paspor hanya sekitar 325 orang atau kurang dari lima pemohon per hari, meskipun kuota digital tersedia untuk 50 permohonan setiap hari. Rendahnya penggunaan aplikasi menyebabkan kunjungan langsung masih melebihi 50 orang per hari. Pelayanan tersebut hanya didukung enam petugas pada bagian wawancara, verifikasi, dan biometrik serta tiga petugas pada layanan pelanggan dan pengambilan paspor. Studi pendahuluan pada 26 September 2025 menunjukkan adanya sosialisasi yang belum merata, keterbatasan literasi digital, kesulitan pengguna lanjut usia, dan

kekhawatiran terhadap keamanan data. Penilaian aplikasi di Google Play Store pada 2026 juga hanya berkisar 1,3-2,5 dari lima bintang. Keluhan pengguna meliputi gangguan server, OTP, pemilihan jadwal, penginputan, dan validasi data. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas pengembangan fitur dan digitalisasi pelayanan paspor, sedangkan efektivitas M-Paspor dalam karakteristik masyarakat perbatasan belum banyak dikaji. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas M. As'ad dalam Aprilia (2021), yang meliputi kualitas kerja sistem, pencapaian waktu, efisiensi, keterbukaan, serta kecermatan dan ketelitian. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut bertujuan memberikan kemudahan, kepastian, dan kepuasan kepada masyarakat (Lestari & Santoso, 2022). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, fasilitas, prosedur, dan mekanisme penyampaian layanan (Desita, 2021).

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan suatu pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan dikatakan efektif apabila hasilnya sesuai dengan sasaran, mutu, waktu, dan sumber daya yang direncanakan (Wahyuni & Hayati, 2019). Penelitian ini menggunakan teori efektivitas M. As'ad dalam Aprilia (2021) yang mencakup lima indikator, yaitu kualitas kerja, waktu yang dicapai, efisiensi, keterbukaan, serta kecermatan dan ketelitian. Indikator tersebut digunakan untuk menilai kemampuan M-Paspor dalam menghasilkan layanan yang berkualitas, cepat, hemat sumber daya, transparan, dan akurat.

Good Governance dan E-Government

Good governance merupakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Pratiwi et al., 2024). Penerapannya dalam pelayanan publik didukung oleh *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan akses, kualitas, efisiensi, dan keterbukaan pelayanan (Fauzi & Purnamawati, 2025). Dengan demikian, pelayanan digital tidak hanya menggantikan prosedur manual, tetapi juga menyederhanakan proses dan memudahkan masyarakat memperoleh layanan.

Paspor dan M-Paspor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, paspor merupakan dokumen resmi yang diterbitkan pemerintah kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara. M-Paspor adalah aplikasi Direktorat Jenderal Imigrasi yang dikembangkan untuk mempermudah proses permohonan paspor. Aplikasi ini menyediakan pengisian data, pengunggahan dokumen, pembayaran, pemilihan jadwal, validasi NIK, dan pemantauan status permohonan. Pemohon hanya perlu mendatangi kantor imigrasi untuk verifikasi dokumen, wawancara, dan perekaman biometrik. M-Paspor diharapkan dapat mengurangi antrean dan menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, serta efisien (Suryani et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam efektivitas M-Paspor dalam kondisi pelayanan yang sebenarnya (Sugiyono, 2022; Yin, 2018). Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua, Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur, karena berada di wilayah perbatasan Indonesia-Timor Leste. Penelitian difokuskan pada efektivitas penggunaan M-Paspor berdasarkan teori M. As'ad dalam Aprilia (2021). Efektivitas tersebut dianalisis melalui lima indikator, yaitu kualitas kerja, waktu pelayanan, efisiensi, keterbukaan, serta kecermatan dan ketelitian. Faktor pendukung dan penghambat penggunaan M-Paspor juga dianalisis. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah informan sebanyak 20 orang, terdiri atas tiga pegawai Kantor Imigrasi, delapan pengguna M-Paspor, dan sembilan pemohon yang menggunakan layanan manual (*walk-in*). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan paspor, sedangkan wawancara digunakan untuk mengetahui pengalaman dan kendala informan. Dokumentasi diperoleh dari arsip, laporan, foto, dan dokumen resmi Kantor Imigrasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik, *member check*, serta pengamatan lapangan selama empat minggu dengan frekuensi kunjungan tiga sampai lima kali setiap minggu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa penggunaan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua tergolong cukup efektif. Aplikasi meningkatkan kecepatan administrasi awal, efisiensi, keterbukaan informasi, dan ketepatan data. Namun, manfaat tersebut belum optimal karena gangguan sistem, keterbatasan integrasi layanan, kesenjangan kemampuan digital, dan tingginya penggunaan layanan *walk-in*.

Tabel 1. Ringkasan Efektivitas Penggunaan M-Paspor.

Indikator	Temuan utama	Status
Ketepatan dan keandalan	Entri mandiri meningkatkan ketepatan data, tetapi kinerja bergantung pada jaringan dan server pusat	Cukup baik
Kesesuaian pelayanan	Prosedur tersusun sistematis, tetapi masih terjadi pengisian data berulang	Belum optimal
Kecepatan pelayanan	Administrasi awal dan pelayanan loket lebih cepat	Cukup baik
Perbandingan waktu	Loket M-Paspor 5–10 menit, sedangkan <i>walk-in</i> 20–25 menit	Cukup baik
Penghematan sumber daya	Menghemat waktu, tenaga, dan biaya, tetapi terkendala pembayaran dan dokumen fisik	Cukup baik
Efisiensi petugas	Mengurangi input manual, tetapi petugas masih menangani dua jalur layanan	Cukup baik
Informasi permohonan	Status dan jadwal jelas, tetapi informasi dokumen asli belum menonjol	Cukup baik
Keterbukaan prosedur	Sosialisasi dilakukan, tetapi belum menjangkau masyarakat secara merata	Belum optimal
Validasi data	Entri mandiri dan verifikasi berlapis meningkatkan akurasi	Cukup baik
Penanganan kesalahan	Sistem belum memberikan penjelasan dan solusi gangguan secara memadai	Belum optimal

Sumber: Hasil olahan penelitian, 2026.

Kualitas Kerja dan Waktu Pelayanan

M-Paspor meningkatkan ketepatan data karena identitas diinput langsung oleh pemohon dan diperiksa kembali oleh petugas. Tahapan registrasi, pengunggahan dokumen, pembayaran, pemilihan jadwal, wawancara, dan biometrik juga telah disusun secara berurutan. Namun, pengguna masih mengalami *maintenance*, pemuatan lambat, kegagalan unggah dokumen, dan gangguan pembayaran. Pemohon juga tetap mengisi formulir di kantor meskipun telah memasukkan data melalui aplikasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa proses daring dan pelayanan langsung belum sepenuhnya terintegrasi. Pelayanan loket M-Paspor berlangsung sekitar 5–10 menit, lebih singkat daripada layanan *walk-in* yang membutuhkan 20–25 menit. Pengisian data melalui aplikasi memerlukan sekitar 10 menit apabila dokumen telah disiapkan. Total pelayanan pengguna M-Paspor di kantor sekitar 30 menit, bergantung pada antrian, sedangkan salah satu pemohon manual menghabiskan waktu sekitar dua jam. Meskipun demikian, penerbitan paspor pada kedua jalur relatif sama, yaitu 4–7 hari kerja. Artinya, keunggulan waktu M-Paspor terutama terjadi pada administrasi awal, bukan proses penerbitan. Menurut M. As'ad dalam Aprilia (2021), kualitas dan waktu pelayanan ditentukan oleh ketepatan serta konsistensi pencapaian hasil. Temuan ini menunjukkan bahwa M-Paspor

telah mempercepat pelayanan, tetapi keandalannya belum stabil. Hasil tersebut sejalan dengan Anam et al. (2024), Helpiastuti et al. (2023), serta Dari dan Gea (2024) bahwa manfaat M-Paspor masih dipengaruhi jaringan, server, dan prosedur manual.

Efisiensi Pelayanan

M-Paspor menghemat waktu, tenaga, dan biaya melalui pendaftaran, pembayaran, serta penjadwalan dari tempat tinggal. Manfaat ini penting bagi pengguna yang tinggal jauh; salah satu informan menempuh jarak sekitar 10 kilometer ke pusat kota. Dari sisi petugas, aplikasi mengurangi input manual, menertibkan antrean, dan memungkinkan petugas berfokus pada verifikasi dan biometrik. Efisiensi tersebut dibatasi oleh pembayaran yang hanya tersedia selama dua jam, kewajiban membawa dokumen asli, pengisian formulir ulang, dan jadwal yang tidak selalu dapat dipilih pada hari pendaftaran. Pelayanan digital dan manual yang tetap berjalan bersama juga membuat beban petugas belum berkurang sepenuhnya. Temuan ini mendukung Dwi et al. (2022), Wibianto (2024), dan Suryani et al. (2024) bahwa M-Paspor menyederhanakan administrasi, tetapi manfaatnya bergantung pada integrasi proses pelayanan.

Keterbukaan serta Kecermatan Sistem

Aplikasi menyediakan tahapan, jadwal, dan status permohonan dengan bahasa yang relatif mudah dipahami. Namun, informasi tentang kewajiban membawa dokumen asli belum disampaikan secara menonjol sehingga beberapa pemohon harus kembali mengambil dokumen. Sinkronisasi data dengan Dukcapil juga belum selalu berjalan baik dan masih membutuhkan pemeriksaan manual. Sosialisasi telah dilakukan melalui aplikasi, media sosial, dan kegiatan langsung, tetapi sebagian pemohon *walk-in* belum mengetahui M-Paspor atau belum memahami pembayaran dan penjadwalannya. Hal ini sejalan dengan Anam et al. (2024) serta Dwi dan Rijal (2022) bahwa keterbukaan layanan digital ditentukan oleh keterjangkauan dan pemahaman informasi. Kecermatan sistem terlihat dari pengisian mandiri, validasi otomatis, dan pemeriksaan berlapis pada loket serta wawancara. Sistem dapat menemukan perbedaan penulisan identitas antardokumen sebelum paspor diterbitkan. Namun, ketika terjadi kegagalan pembayaran, verifikasi akun, atau pembatalan pendaftaran, aplikasi belum memberikan penjelasan dan langkah penyelesaian yang memadai. Penanganan masih bergantung pada petugas atau koordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi. Temuan ini mendukung Apsany (2025) dan Komang dan Purnama (2025) bahwa ketepatan layanan digital dipengaruhi keandalan dan respons sistem.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Tabel 2. Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas M-Paspor.

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Petugas mampu mengoperasikan sistem dan mendampingi pengguna	Jaringan, <i>maintenance</i> , dan server pusat tidak stabil
Komputer, <i>scanner</i> , printer, biometrik, kamera, loket, dan ruang pelayanan tersedia	Sosialisasi belum menjangkau seluruh masyarakat
Fitur dan bahasa aplikasi relatif sederhana	Kemampuan digital sebagian masyarakat rendah
Tersedia layanan bergerak melalui <i>Easy Passport</i>	Masyarakat masih memilih layanan <i>walk-in</i>
Pendaftaran, pembayaran, dan penjadwalan tersedia secara daring	Kebutuhan pelayanan pada hari yang sama belum terakomodasi

Sumber: Hasil olahan penelitian, 2026.

Kesenjangan kemampuan digital berkaitan dengan kondisi masyarakat Kabupaten Belu. Data BPS Kabupaten Belu tahun 2025 menunjukkan bahwa 16,39% penduduk berusia 15 tahun ke atas tidak memiliki ijazah, 28,93% berpendidikan SD, 24,86% SMP, 21,43% SMA/SMK, dan 8,39% pendidikan tinggi. Dengan demikian, 45,32% penduduk berada pada tingkat SD atau lebih rendah. Data ini tidak langsung mengukur literasi digital, tetapi menjelaskan konteks kesulitan sebagian masyarakat, terutama pengguna lanjut usia dan penduduk perdesaan, dalam membuat akun, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran. Secara keseluruhan, efektivitas M-Paspor dipengaruhi kesesuaian antara teknologi, prosedur organisasi, infrastruktur, dan kemampuan pengguna. Dari perspektif *good governance*, transparansi informasi dan akurasi administrasi mulai terwujud, sedangkan efisiensi dan responsivitas belum optimal. Perbaikan perlu diarahkan pada penguatan server dan jaringan, integrasi data dengan Dukcapil, penghapusan input berulang, informasi gangguan yang lebih jelas, peninjauan batas pembayaran, serta sosialisasi langsung kepada masyarakat perdesaan dan kelompok lanjut usia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penggunaan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua tergolong cukup efektif berdasarkan indikator kualitas kerja, waktu pelayanan, efisiensi, keterbukaan, serta kecermatan dan ketelitian. Aplikasi ini membantu mempercepat pendaftaran, meningkatkan ketepatan data, mengurangi beban administrasi, dan memudahkan masyarakat memperoleh informasi pelayanan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena gangguan jaringan dan server, pengulangan administrasi di kantor, informasi gangguan yang kurang jelas, sosialisasi yang belum merata, serta rendahnya kemampuan digital sebagian masyarakat. Efektivitasnya didukung oleh kompetensi petugas, ketersediaan fasilitas, dan kemudahan fitur, sedangkan kendala teknis dan tingginya pilihan terhadap layanan *walk-in* masih menghambat pencapaian

tujuan digitalisasi pelayanan. Direktorat Jenderal Imigrasi perlu meningkatkan kestabilan server dan memperbaiki fitur penanganan gangguan pada M-Paspor. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Atambua perlu mengintegrasikan data aplikasi dengan pelayanan di kantor agar pemohon tidak mengulang proses administrasi, memperjelas informasi mengenai persyaratan dan gangguan sistem, serta melakukan evaluasi secara berkala. Sosialisasi juga perlu diperluas hingga wilayah perdesaan dan perbatasan melalui kegiatan tatap muka, video tutorial, simulasi, dan pendampingan langsung, terutama bagi masyarakat lanjut usia dan kelompok dengan kemampuan digital terbatas.

DAFTAR REFERENSI

- Anam, M. S., Nisdawati, N. I., Nirmala, D., & Febriani, E. (2024). Efektivitas pelaksanaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 323–326. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i2.368>
- Aprilia, R. R. (2021). *Efektivitas pengelolaan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Soppeng* [Skripsi sarjana, Universitas Hasanuddin]. Repositori Universitas Hasanuddin. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5908/>
- Apsany, N. E., & Monalisa. (2025). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 2(1), 168–174. <https://doi.org/10.25299/JMP.2025.21685>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Belu. (2025). *Kabupaten Belu dalam angka 2025* (Publikasi No. 53060.25001; Katalog No. 1102001.5306). <https://belukab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/a97ed87909214edb2883ac87/kabupaten-belu-dalam-angka-2025.html>
- 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), 1807–1817. <https://doi.org/10.55081/jurdip.v4i3.2154>
- Dewi, N. K. A. P., Lukman, J. P., & Prabawati, N. P. A. (2025). Efektivitas pelaksanaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.61292/shkr.215>
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, 23 Januari). *Aplikasi M-Paspor siap digunakan di seluruh Indonesia mulai 27 Januari 2022*. <https://www.imigrasi.go.id/berita/2022/01/23/aplikasi-m-paspor-siap-digunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022?lang=id-ID>
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11741>
- Fajri, M. F. N., Wirdhiningsih, V., & Jannah, R. N. (2023). Implementation of the M-Pasport application in the easy service of passport application at Class I Immigration Office TPI

- Tanjung Perak. *Journal of Administration and International Development*, 3(2), 49–81. <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i2.489>
- Fauzi, E. A., & Purnamawati, N. (2025). Definisi konseptual e-government dan e-governance: Analisis komparatif. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 12(1), 16–22. <https://doi.org/10.37304/wacana.v12i1.21430>
- Gunawan, G., & Mutaqin, U. (2020). Socialization of online passport queue service application of the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights: Sosialisasi aplikasi layanan antrean paspor online Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, 1(2), 8–15. <https://doi.org/10.52617/jaim.v1i2.132>
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v7i1.5464>
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 996). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/280232/permenkumham-no-18-tahun-2022>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juispol/article/view/2134>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nugroho, T. W. A., & Lukito, I. (2021). Analisis sistem aplikasi pendaftaran antrean paspor online pada kantor imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 347–360. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.347-360>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-prinsip good governance di Indonesia. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40–52. <https://doi.org/10.71128/e-gov.v1i1.5>
- Putri, D. S., & Nurhadi. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik pada era new normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1), 342–353. https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/853
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39140/uu-no-6-tahun-2011>
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin: Studi pada aplikasi M-Paspor dan layanan Micin Darurat. *Jurnal Media Birokrasi*, 5(2), 113–132. <https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3766>

- S, S. A. D., Rijal, N. K., & Prasodjo, H. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor: Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati tahun 2022. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 11(4), 184–194. <https://doi.org/10.35797/jp.v11i4.45254>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretatif, interaktif, dan konstruktif*. Alfabeta.
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature review: Implementasi aplikasi M-Paspor dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i3.18199>
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175–190. <https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/jimpar/article/view/1573>
- Tampubolon, E. N., Panjaitan, M., & Lumbanraja, R. (2024). Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor. *Journal of Social Science and Digital Marketing*, 4(2), 26–33. <https://doi.org/10.47927/jssdm.v4i2.884>
- Wahyuni, A. S., Hayati, R., & Rijali, S. (2019). Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 2(2), 421–434. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/japb/article/view/189>
- Wibianto, D. A. (2024). *Efektivitas penerapan aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang* [Skripsi sarjana, Universitas Andalas]. Repositori Universitas Andalas. <https://scholar.unand.ac.id/478155/>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.