JHM:
Jurnal Humaniora Multidisipliner
JHM, 8(1), January 2024

OPTIMALISASI LAYANAN M-PASPOR DARI SUDUT PANDANG RESPONSIVENESS DAN RELIABILITY DI KANTOR IMIGRASI DENPASAR

Putu Denny Artina Mahendra[1], **Komang Adi Sastra Wijaya**[2], **I Ketut Winaya**[3]
dennymahendra946@student.unud.ac.id[1], sastra_wijaya@unud.ac.id[2], ketutwinaya14@unud.ac.id[3]
Universitas Udayana

Abstrak:Pengajuan permohonan paspor sudah menggunakan aplikasi M-Paspor dalam melaksanakan pelayanan. Dirjen Imigrasi Indonesia menciptakan inovasi aplikasi M-Paspor untuk memudahkan pelayanan paspor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi layanan M-Paspor dari sudut pandang responsiveness dan reliability di Kantor Imigrasi Denpasar. Metode kualitatif digunakan untuk bisa menggali informasi terhadap suatu fenomena didukung dengan pendekatan deskriptif sehingga bisa menciptakan hubungan dengan informan sehingga peneliti dapat mendapatkan data baru. Sumber data bersumber dari wawancara serta dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi di lokasi penelitian. Kemudian data dilakukan analisis dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah pelayanan pengajuan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Denpasar cukup optimal, namun perlu adanya peningkatan pada beberapa komponen pelayanan seperti perlu meningkatkan proses sistem antrian wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto, menciptakan sinergi antara petugas imigrasi agar informasi yang disampaikan sesuai antar pegawai, dan menciptakan sinergi dengan Dirjen Imigrasi Indonesia mengenai pengembangan aplikasi M-Paspor.
Kata Kunci: Imigrasi Denpasar, M-Paspor, Pelayanan, Responsiveness, Reliability.

Abstract: *Submitting a passport application already uses the M-Paspor application to carry out the service. The Director General of Indonesian Immigration created the M-Paspor application innovation to facilitate passport services. This research aims to find out how to optimize the M-Passport service from the perspective of responsiveness and reliability at the Denpasar Immigration Office. Qualitative methods are used to dig up information about a phenomenon supported by a descriptive approach so that it can create relationships with informants so that researchers can obtain new data. Data sources come from interviews and documents related to research. Data was collected through documentation, interviews and observations at the research location. Then the data was analyzed using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the discussion from this research are that the passport application service at the Denpasar Immigration Office is quite optimal, but there needs to be improvements in several service components such as the need to improve the interview queue system process, fingerprint scanning and photo taking, creating synergy between immigration officers so that information is conveyed. compatible between employees, and creating synergy with the Director General of Indonesian Immigration regarding the development of the M-Paspor application.*
Keyword: *Denpasar Immigration, M-Passport, Responsiveness, Reliability, Service.*

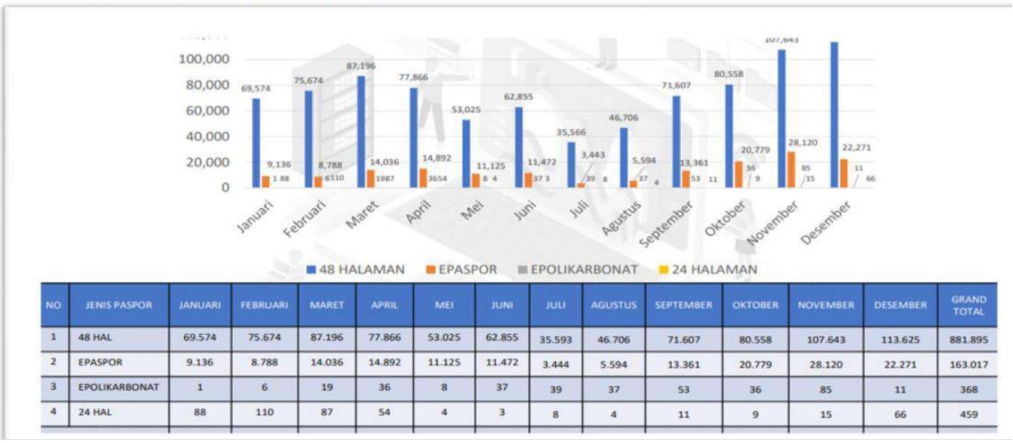
PENDAHULUAN

Sektor pelayanan publik memiliki jangkauan lingkungan yang luas. Tidak hanya

terbatas dalam proses pelayanan dengan bertemu secara langsung antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan publik sebagai individu yang menerima layanan, akan tetapi terdapat juga proses memenuhi keinginan publik. Namun dalam proses pelayanan yang diselenggarakan, masih terdapat kritikan yang disampaikan oleh publik selaku penerima layanan bagi kepada pelayanan dari pemerintah daerah maupun pelayanan dari pemerintah pusat (Maulidinah, 2014).

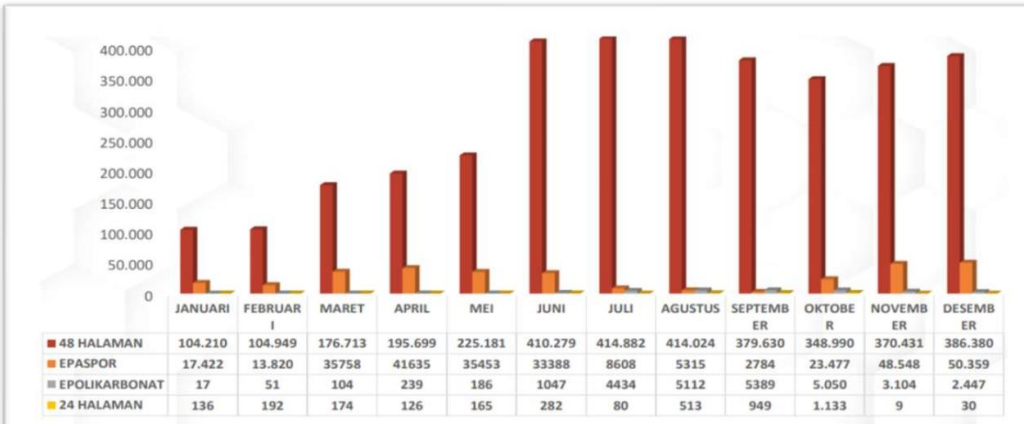
Paspor dikeluarkan sebagai dokumen resmi dari WNI sebagai bentuk identitas dalam melakukan perjalanan antarnegara. Pengajuan permohonan paspor dilakukan dengan pengumpulan data-data seseorang berdasarkan dokumen persyaratan yang telah diinformasikan sebagai acuan untuk pembuatan paspor. Sistematika pengajuan paspor di Indonesia sudah memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Teknologi informasi membantu pelayanan untuk dapat menciptakan sebuah perubahan yang sebelumnya tidak maksimal. Sebelum menggunakan teknologi informasi, pelayanan dilakukan dengan manual seperti harus mendatangi kantor pemerintah secara langsung serta harus menyesuaikan dengan jam operasional kantor pemerintah.

DATA PENERBITAN PASPOR TAHUN 2021



NO	JENIS PASPOR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	GRAND TOTAL
1	48 HAL	69.574	75.674	87.196	77.866	53.025	62.855	35.593	46.706	71.607	80.558	107.643	113.625	881.895
2	EPASPOR	9.136	8.788	14.036	14.892	11.125	11.472	3.444	5.594	13.361	20.779	28.120	22.271	163.017
3	EPOLIKARBONAT	1	6	19	36	8	37	39	37	53	36	85	11	368
4	24 HAL	88	110	87	54	4	3	8	4	11	9	15	66	459

STATISTIK PENERBITAN PASPOR TAHUN 2022



	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
48 HALAMAN	104.210	104.949	176.713	195.699	225.181	410.279	414.882	414.024	379.630	348.990	370.431	386.380
EPASPOR	17.422	13.820	35758	41635	35453	33388	8608	5315	2784	23.477	48.548	50.359
EPOLIKARBONAT	17	51	104	239	186	1047	4434	5112	5389	5.050	3.104	2.447
24 HALAMAN	136	192	174	126	165	282	80	513	949	1.133	9	30

Gambar 1. Statistik Penerbitan Paspor di Indonesia pada Tahun 2021-2022
Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Direktorat Jenderal Imigrasi tahun 2021-2022

Aplikasi M-Paspor diresmikan oleh Dirjen Imigrasi untuk dapat membantu kantor imigrasi dalam melakukan pelayanan permohonan paspor melalui media digital. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam melakukan permohonan paspor yang dapat dilakukan dirumah. Menurut pandangan Widodo Ekatjahjana (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2022) aplikasi ini tercipta sebagai model terbaru dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) agar pelayanan permohonan paspor

dapat menjadi pelayanan yang akuntabel, mudah, cepat, dan transparan (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2022).

Kantor Imigrasi Denpasar menerapkan pelayanan permohonan paspor dengan memanfaatkan aplikasi M-Paspor yang sudah diresmikan oleh Dirjen Imigrasi. Imigrasi Denpasar memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk mendaftarkan diri terlebih dahulu pada aplikasi M-Paspor agar mengetahui prosedur pengajun dengan aplikasi M-Paspor.

Penggunaan aplikasi M-Paspor ini bertujuan agar mempercepat pelayanan di Kantor imigrasi Denpasar.

PENERBITAN PASPOR KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR

NO	TAHUN	BULAN	PASPOR BIASA		PASPOR ELEKTRONIK		JUMLAH
			BARU	PENGGANTIAN	BARU	PENGGANTIAN	
1	2021	JANUARI	296	303	1	22	622
2		FEBRUARI	299	361	23	88	771
3		MARET	483	399	19	185	1086
4		APRIL	255	399	13	163	830
5		MEI	313	496	21	153	983
6		JUNI	639	685	27	155	1506
7		JULI	754	388	7	80	1229
8		AGUSTUS	641	441	13	41	1136
9		SEPTEMBER	918	493	6	73	1490
10		OKTOBER	581	321	16	140	1058
11		NOVEMBER	922	562	35	246	1765
12		DESEMBER	1405	932	49	269	2655
JUMLAH			7506	5780	230	1615	15131

NO	TAHUN	BULAN	PASPOR BIASA		PASPOR ELEKTRONIK		JUMLAH
			BARU	PENGGANTIAN	BARU	PENGGANTIAN	
1	2022	JANUARI	1082	573	34	244	1933
2		FEBRUARI	1071	645	27	200	1943
3		MARET	909	1035	84	451	2479
4		APRIL	685	815	101	636	2237
5		MEI	1836	1026	117	576	3555
6		JUNI	2547	2059	6	45	4657
7		JULI	2382	2203	5	25	4615
8		AGUSTUS	2504	2004	10	11	4529
9		SEPTEMBER	1720	2329	3	21	4073
10		OKTOBER	1219	1577	76	427	3299
11		NOVEMBER	1356	1400	207	824	3787
12		DESEMBER	1380	1304	211	902	3797
JUMLAH			18691	16970	881	4362	40904

Gambar 2 Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar pada Tahun 2021-2022

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar tahun 2021-2022

Penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Denpasar ditemukan permasalahan dan memperhambat pelayanan yang dilakukan untuk melakukan pengajuan paspor seperti Pertama, aplikasi tersebut mengalami keadaan error system yang dimana beberapa masyarakat tidak dapat login untuk memasuki aplikasi serta sulitnya memilih jadwal kedatangan untuk wawancara sehingga mereka tidak bisa melanjutkan permohonan. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak dapat mengajukan permohonan paspor karena seluruh pelayanan pengajuan permohonan paspor wajib melampirkan bukti pendaftaran dari aplikasi M-Paspor.

Kedua, daya tampung permohonan paspor yang sedikit. Pelayanan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor terdapat kuota yang terbatas. Kuota yang terbatas menyebabkan masyarakat yang ingin melakukan permohonan paspor mengalami kendala tidak bisa mengajukan permohonan paspor sesuai dengan jadwal yang mereka inginkan. Pemohon akan diarahkan untuk mengajukan permohonan paspor pada hari lain. Hal ini menyebabkan waktu pengajuan permohonan semakin panjang serta pemohon tidak bisa mengajukan dengan cepat.

Ketiga, masih terdapat aktivitas calo dalam pelayanan paspor di kantor imigrasi

Denpasar. Beberapa masyarakat memilih untuk menggunakan jasa calo dalam permohonan paspor daripada menggunakan aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor diciptakan untuk dapat mempermudah pelayanan permohonan paspor, tetapi secara realita di lapangan masyarakat memilih untuk membayar jasa calo dengan jumlah yang tinggi agar mendapatkan paspor dengan cepat daripada pelayanan permohonan paspor dengan aplikasi M-Paspor yang membutuhkan waktu 5 hari kerja.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan untuk bisa menggali informasi terhadap suatu fenomena. Didukung dengan pendekatan deskriptif sehingga bisa menciptakan hubungan dengan informan sehingga peneliti dapat mendapatkan data baru. Sumber data bersumber dari wawancara serta dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi di lokasi penelitian. Analisis data dilakukan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan sudut pandang responsiveness dan reliability berdasarkan pemahaman dari teori kualitas pelayanan publik menurut Zheitaml, Parasuraman, dan Bearry. Menurut teori tersebut, dijelaskan bahwa responsiveness menilai kualitas pelayanan dari berjalannya proses pelayanan publik yang diselenggarakan suatu instansi pelayanan. Reliability merupakan pemahaman mengenai keandalan alat yang digunakan instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik (Zheitaml, Parasuraman, dan Bearry, 1990).

1. Sudut Pandang Responsiveness

Proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar berpedoman dengan proses pelayanan menggunakan aplikasi M-Paspor yang sudah ditetap melalui SOP yang ditetapkan. Pedoman itu yang akan menjadi acuan pihak Kantor Imigrasi Denpasar untuk melaksanakan proses pelayanan paspor. Selain menggunakan pedoman, petugas Kantor Imigrasi Denpasar juga diberikan pelatihan untuk melakukan prosedur pelayanan dan bagaimana menciptakan kenyamanan bagi masyarakat ketika menanyakan terkait dengan pelayanan paspor. Pelatihan juga diselenggarakan oleh instansi luar sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diselenggarakan Kantor Imigrasi Denpasar.

Namun, dalam penerapannya pengajuan paspor melalui aplikasi M-Paspor belum optimal diterapkan dalam pengajuan permohonan paspor.Penggunaan aplikasi M-Paspor masih menyebabkan proses pelayanan yang lambat yang mana kuota yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kantor Imigrasi Denpasar cepat habis sehingga banyak masyarakat tidak mendapatkan kuota sesuai jadwal yang diinginkan. Penggunaan aplikasi M-Paspor masih menyebabkan proses pelayanan yang lambat yang mana pukul waktu kedatangan masyarakat tidak diimbangi dengan proses wawancara dan pengambilan foto. Hal ini menyebabkan masyarakat mengalami ketidaksesuaian antara pukul waktu kedatangan dengan antrian untuk wawancara, pemindaian sidik jari, dan pengambilan foto.

Pengambilan paspor terdapat ketidaksesuaian informasi yang didapatkan masyarakat. Masyarakat diinformasikan saat setelah wawancara bahwa paspor dapat dilakukan pengambilan 3 hari kerja setelah melakukan wawancara dan pengambilan foto. Namun, saat pengambilan paspor masyarakat diinformasikan oleh petugas pengambilan paspor bahwa paspor dapat diambil 5 hari kerja setelah melakukan proses wawancara. Hal ini menyebabkan kebingungan yang dirasakan oleh masyarakat untuk mengambil paspor mereka.

Peneliti juga menemukan bahwa proses pelayanan yang belum maksimal menciptakan celah untuk oknum-oknum ilegal yaitu jasa calo yang menawarkan proses pelayanan paspor yang cepat. Hal ini berdasarkan dengan tingginya menggunakan jasa calo untuk mengajukan

paspor yang mana proses pengajuan dengan calo membutuhkan biaya yang tinggi, tetapi mendapatkan paspor lebih cepat daripada proses pelayan paspor pada umumnya. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk mengajukan paspor yang mana proses pengajuan dengan calo membutuhkan biaya yang tinggi, tetapi mendapatkan paspor lebih cepat daripada proses pelayanan paspor pada umumnya.

2. Sudut Pandang Reliability

Pelayanan saat ini menggunakan bantuan alat-alat teknologi dalam melaksanakan alur pelayanan. Instansi pemerintah sudah banyak menciptakan inovasi-inovasi teknologi yang bisa membantu proses pelayanan instansi. Inovasi tersebut juga dilengkapi dengan SOP resmi sehingga instansi pelayanan dapat mengacu pada SOP untuk melaksanakan pelayanan dengan inovasi teknologi yang ada.

Kantor Imigrasi Denpasar menjadi salah satu instansi pelayanan yang sudah menggunakan inovasi teknologi berupa aplikasi untuk melaksanakan pelayanan khususnya pada pelayanan paspor. Aplikasi ini tercipta dari Dirjen Imigrasi Indonesia yang menciptakan aplikasi M-Paspor yang kemudian diterapkan diseluruh kantor imigrasi cabang daerah di Indonesia. Pada sudtu pandang reliability, pemahaman terhadap pelayanan dinilai berdasarkan dengan standar pelayanan yang dimiliki serta keandalan akat bantu pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik memiliki prosedur yang menjadi pedoman untuk melakukan pelayanan. Standar pelayanan juga diterapkan pada pelayanan dengan menggunakan alat bantu aplikasi salah satunya aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor terdapat standar pelayanan yang mengatur mengenai prosedur pelayanan pengajuan paspor dengan menggunakan sistem aplikasi. Berdasarkan temuan dari peneliti, aplikasi M-Paspor memiliki Standar pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui ¬M-Paspor. SOP ini menjadi pedoman kantor imigrasi untuk melaksanakan pelayanan dengan aplikasi M-Paspor khususnya Kantor Imigrasi Denpasar.

.Alat bantu pelayanan yang dimaksudkan adalah alat bantu teknologi seperti komputer, printer, mesin scan, dan wifi. Keandalan alat bantu pelayanan, petugas mempunyai komputer, printer, dan wifi untuk menunjang kinerja pelayanan dari petugas imigrasi. Berdasarkan temuan hasil penelitian, alat bantu seperti komputer, printer, mesin scan, dan wifi berjalan dengan baik. Alat bantu tersebut selalu dilakukan pengecekan dan pemeliharaan agar bisa tetap digunakan untuk memberikan pelayanan. Alat bantu tersebut selalu dilakukan pengecekan dan pemeliharaan agar dapat dipastikan tetap digunakan untuk memberikan pelayanan. Namun, alat bantu pelayanan yaitu aplikasi M-Paspor masih ditemukan mengalami kendala pada sistem kinerja aplikasi tersebut.

Aplikasi M-Paspor sering mengalami kendala berupa error system berupa loading pada aplikasi yang sering terjadi walaupun dengan menggunakan sinyal internet yang stabil. Hal ini menyulitkan masyarakat sehingga berdampak pada proses pelayanan pengajuan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Denpasar. Pihak Kantor Imigrasi Denpasar memberikan solsui dengan membantu masyarakat dengan menggunakan akun M-Paspor dari Kantor Imigrasi Denpasar, tetapi akun tersebut juga sering mengalami kendala

dikarenakan akun tersebut bukan akun khusus untuk instansi pelayanan.

Peneliti menemukan kendala lainnya yaitu mesin cetak identitas paspor yang hanya berjumlah satu unit saja. Hal ini dikarenakan kapasitas ruangan untuk meletakkan penambahan unit baru tidak mencukupi sehingga menyebabkan pencetakan paspor terbatas. Permasalahan lainnya adalah kuota pendaftaran aplikasi M-Paspor yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Denpasar berjumlah sedikit sehingga masyarakat tidak mendapatkan kuota pendaftaran M-Paspor sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Alat bantu yang tidak tersedia adalah komputer bagi masyarakat untuk mengambil nomor antrian. Penggunaan sistem teknologi tentunya juga harus didukung oleh sistem pelayanan yang beradaptasi dengan menggunakan teknologi. Sistem antrian di Kantor Imigrasi Denpasar masih menggunakan sistem pemberian nomor antrian berdasarkan masyarakat yang terlebih dahulu datang sehingag tidak disesuaikan dengan pukul waktu kedatangan yang ada di aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan hasil analisis diatas, bahwa dalam indikator reliability sudah berjalan dengan baik, tetapi terdapat alat bantu krusial yang perlu ditingkatkan. Aplikasi M-Paspor mempunyai SOP yang menjadikan aplikasi tersebut merupakan aplikasi resmi dengan hadirnya aturan yang berlaku sebagai pedoman pelayanan pengajuan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor. Alat bantu pendukung lainnya seperti komputer, printer, dan wifi berjalan sesuai dengan fungsinya untuk membantu petugas dalam memberikan pelayanan paspor dan menyelesaikan tugas-tugas keimigrasian lainnya serta wifi berperan membantu masyarakat untuk mendapatkan koneksi internet dalam mengajukan pelayanan paspor. Namun, aplikasi M-Paspor perlu dilakukan peningkatan dikarenakan masih ditemukannya kendala-kendala aplikasi yang menyebabkan hambatan dari proses pelayanan pengajuan paspor. Kuota atau daya tampung juga tidak diinformasikan dengan lengkap sehingga memberikan kendala masyarakat tidak mendapatkan kuota aplikasi M-Paspor. Selain itu, alat bantu mesin cetak identitas paspor yang terbatas juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan paspor sehingga proses penyelesaian paspor membutuhkan waktu yang lebih lama.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini mengenai optimalisasi layanan M-Paspor dari sudut pandang responsiveness dan reliability di Imigrasi Denpasar sudah cukup optimal namun terdapat beberapa poin penting yang pelu ditingkatkan. Berdasarkan sudut pandang yang digunakan peneliti yaitu sudut pandang responsiveness dan reliability menurut pemahaman Zheitaml, Parasuraman, dan Bearry, proses pelayanan paspor dengan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Denpasar perlu ditingkatkan agar dapat menciptakan proses yang optimal dan cepat dilaksanakan. Adanya SOP dalam pelayanan pengajuan paspor dengan aplikasi M-Paspor, menjadikan pelayanan aplikasi M-Paspor dapat berjalan berdasarkan SOP yang ada. Penggunaan alat bantu sudah optimal berjalan sesuai dengan fungsinya. Namun, alat bantu seperti aplikasi M-Paspor belum optimal diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar karena maish ditemukan kendala. Alat bantu lainnya seperti mesin cetak identitas paspor hanya berjumlah satu unit sehingga menimbulkan kendala penyelesaian paspor.

Peneliti memberikan saran kepada pihak Kantor Imigrasi Denpasar adalah:

1. Melakukan sinergi dengan pihak pusat yaitu Dirjen Imigrasi Indonesia mengenai pengembangan aplikasi M-Paspor.
2. Menggunakan sistem antrian dengan menyesuikan dengan pukul waktu

kedatangan masyarakat di aplikasi M-Paspor.

3. Menetapkan prosedur pelayanan di Kantor Imigrasi Denpasar agar tidak terjadi perbedaan informasi antar petugas imigrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Bhatnagar, S. (2009). E-Government: From Vision to Implementation - A Practical Guide With Case Studies. India: SAGE Publications Pvt. Ltd.

Bogdan, R. dan T. (1992). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif (A. Ruchan, ed.). Surabaya: Usaha Nasional.

Hamidi, J., & Christian, C. (2015). Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing di Indonesia. Jakarta Timur: Sinar Grafika.

Hamidi. (2005). Metode penelitian kualitatif : aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian. Malang: UMM Pres.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Konsep Pelaynan Public Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi. Yogyakarta: APTIKOM.

Maulidiah, S. (2014). PELAYANAN PUBLIK (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)). Bandung: CV. Indra Prahasta.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations). New York: Fee Press.

Sumber Penelitian atau Jurnal

Akhmad, Z., & Rahman. (2022). Implementasi Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Jurnal Ilmiah Administrasita (JIA), Volume 13 Nomor 1.

Irawan et. al. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Merauke. Madani (Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan).

Fitri. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Nurkumalawati, I., & Rofii, M. S. (2023). Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security. Atlantis Press, 407-409.

Pamadi, J. D., Dewi, D. S., & Dj, E. W. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. Jurnal Moderat.

Sumber Dokumen Pemerintah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 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

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui ¬M-Paspor

Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tahun 2021

Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar tahun 2022

Sumber Artikel

Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022, January 23). Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022. Retrieved September 30, 2023, from www.imigrasi.go.id: https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-M-Paspor-siap-digunakan-di-

seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022/

Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan. (2022, September 19). Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 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. Retrieved from peraturan.go.id: https://peraturan.go.id/id/permenkumham-no-18-tahun-2022

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). (2003, Juli 10). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Retrieved September 03, 2023, from jdih.ombudsman.go.id: https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). (2009, Juli 18). UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. Retrieved from jdihn.go.id: https://jdihn.go.id/pencarian/detail/1325744

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (JDIHN). (2011, Mei 05). UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2011 TENTANG KEIMIGRASIAN. Retrieved from bphn.jdihn.go.id: https://bphn.jdihn.go.id/dokumen/view?id=1478

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2023, Januari 10). LKJLP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Retrieved Oktober 01, 2023, from imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: https://drive.google.com/file/d/1mwX7sB1l3VSfzqwl9-Sx9NimXn2rfRLq/view

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. (2022, Juni 06). M-Paspor. Retrieved Oktober 01, 2023, from imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id: https://imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id/posts/M-Paspor