

Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile Paspor (M-PASPOR)* Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

* Nabilla Eka Apsany¹, Monalisa²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : nabillaekaapsany@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi *mobile paspor (M-Paspor)* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi permasalahan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi ini serta kontribusinya terhadap pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor telah meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengurusan paspor, masih terdapat tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi dan aksesibilitas internet. M-Paspor mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara online, namun sosialisasi yang lebih efektif diperlukan untuk menjangkau semua lapisan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Kata kunci: M-Paspor, Efektivitas, Pelayanan Publik, Keimigrasian.

Abstract

This study analyzes the effectiveness of the use of the mobile passport application (M-Passport) at the Class I TPI Dumai Immigration Office. The purpose of the study was to discuss the problems faced in using this application and its contribution to public services. The method used was a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and document analysis. The results of the study indicate that although the M-Passport application has increased efficiency and transparency in passport administration, there are still obstacles such as lack of public understanding of the application and internet accessibility. M-Passport makes it easier for people to apply for passports online, but more effective socialization is needed to reach all levels of society. This study contributes to the understanding of the application of information technology in public services in the field of immigration.

Keywords: M-Passport, Effectiveness, Public Services, Immigration.

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang memiliki tugas untuk mengelola sistem pemerintah serta menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara (Karniawati, 2017). Pemerintah dalam menyelenggarakan tugasnya memiliki beberapa fungsi, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pengaturan, fungsi pembangunan, serta fungsi pemberdayaan. Terkait dengan fungsi pelayanan, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Didalam kehidupan yang bernegara ini, pemerintah mempunyai fungsi yang memberikan pelayanan publik yang berguna bagi masyarakat, baik pelayanan yang dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan lainnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pendidikan, kesehatan, dan lain-lainnya.

Hakikat pemerintah merupakan memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah ada dan dibentuk untuk menjadi pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lovelock (2018) pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan langsung. (Adni, 2018).

Menurut Ruhana (dalam Maulidiah, 2014) Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar (terdiri dari kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat)
2. Pelayanan umum (meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa).

Seiring dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang pesat, menjadikan instansi pemerintah supaya dapat melakukan pengembangan peningkatan serta perubahan (Yogiswara et al., 2019). Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberi peluang untuk pemerintah dalam melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ditujukan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terkait perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik melalui *e-government*. *E-government* yaitu sistem teknologi informasi komunikasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk memperoleh kemudahan akses informasi publik (Vergien, 2019).

Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang semakin maju, pemerintah berupaya memberikan nilai tambah pada pelayanan publik. Salah satunya adalah layanan publik yang mengatur lalu lintas orang dan barang antar negara, khususnya lalu lintas orang di bidang keimigrasian. Khususnya, berkaitan dengan layanan publik untuk pengelolaan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitasi, izin tinggal dan

status, intelijen, investigasi dan penegakan lintas batas, kerja sama luar negeri dan sistem imigrasi lainnya. Direktorat Jenderal Imigrasi memanfaatkan pengembangan teknologi informasi melalui e-government untuk melakukan perubahan guna meningkatkan pelayanan. (Harmitalia et al., 2021).

Pelayanan imigrasi umumnya berpusat pada paspor. Jumlah pemohon paspor semakin meningkat setiap tahunnya. Direktorat Jenderal Imigrasi telah membuat inovasi baru berupa sistem pengajuan paspor baru secara online maupun penggantian paspor lama, sebagai bagian dari upaya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan perkembangan teknologi yang dilakukan. Berdasarkan Undang-Undang No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 Tahun 2022 mengenai peluncuran *mobile paspor* merupakan upaya meningkatkan kualitas oleh pemerintah dalam pelayanan keimigrasian bagi masyarakat. Terkait dari surat edaran tersebut yaitu memberikan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online.

M-Paspor adalah sebuah terobosan inovatif dari Kementerian Hukum dan HAM yang dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pembuatan paspor. Aplikasi M-Paspor ialah aplikasi Registrasi Antrian Permohonan Paspor Secara Online yang bisa digunakan warga buat melaksanakan pengajuan permohonan paspor baru serta penggantian paspor secara online. Aplikasi M-Paspor merupakan salah satu perangkat lunak yang bisa digunakan oleh siapa saja yang ingin memperbarui atau mengganti paspor mereka (Saiful Anam et al., 2024). Aplikasi M-Paspor dikeluarkan dalam rangka memperbaiki sistem pelayanan paspor agar lebih baik. Selama ini seperti yang kita ketahui bahwa antrian permohonan paspor selalu menumpuk sehingga seringkali memakan waktu lama dalam pengurusannya. M-Paspor bertujuan menjadikan pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat.

Berdasarkan Surat kebijakan Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020, dari Direktorat Jenderal Imigrasi dikeluarkan dalam pembatasan layanan antrean online APAPO agar penyebaran Covid-19 tidak semakin memburuk, selanjutnya Direktorat Jenderal Imigrasi berinovasi untuk pencegahan hal tersebut dan lahirlah M-Paspor yang diharapkan dapat mempermudah dan menyingkat waktu dalam pembuatan paspor bagi masyarakat dan mengurangi adanya kerumunan yang terjadi.

Sejak diluncurkan Aplikasi M-Paspor oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, telah dirilis sejak tahun 2022 menggantikan aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) yang dirilis sejak awal tahun 2019 lalu. Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) dapat di download secara gratis melalui layanan Play Store/App Store dan Aplikasi M-Paspor ini sudah di download oleh lebih dari 1 juta pengguna di seluruh Indonesia. (Noviyanti & Ahmad, 2023).

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia merupakan kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Kantor Imigrasi termasuk urusan pemerintahan absolut yang penting dalam pemerintahan kita, karena berkaitan dalam pengaturan masuk dan tinggalnya orang asing disuatu negara. Keimigrasian mempunyai dampak yang luas terhadap aspek-aspek kehidupan termasuk ekonomi, sosial, keamanan serta budaya.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai merupakan termasuk unit pelaksana teknis (UPT) yang memiliki tugas dan fungsi pokok keimigrasian terutama dalam hal penerapan aplikasi pendaftaran paspor secara online yaitu aplikasi M-Paspor. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai memberikan pelayanan yang berkualitas serta optimal kepada masyarakat dan terhadap permintaan kebutuhan dalam pembuatan dokumen perjalanan yaitu paspor. Berdasarkan pengamatan dilapangan, Kantor Imigrasi Dumai membuka 80 kuota pengurusan paspor setiap harinya, yang terbagi menjadi 40 paspor biasa (5 tahun dan 10 tahun) dan 40 paspor elektronik (5 tahun dan 10 tahun).

Terdapat beberapa fenomena permasalahan dalam penggunaan aplikasi mobile paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, yaitu:

1. Terindikasi banyaknya calon pemohon pembuat paspor yang tidak mengetahui tentang aplikasi M-Paspor. sehingga calon pemohon paspor langsung datang ke kantor imigrasi tanpa daftar terlebih dahulu.
2. Terindikasi tidak semua calon pemohon paspor memiliki akses mudah ke internet yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi M-Paspor, seperti smartphone dan internet.
3. Terindikasi banyaknya calo yang membantu calon pemohon paspor yang belum daftar di aplikasi M-Paspor untuk mendapatkan tanggal untuk foto paspor dan mengambil data biometrik.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek atau subjek yang diteliti, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

Menurut Sugiyono, Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti dalam keadaan obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Abdussamad Zuchri, 2021). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan catatan dokumen. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis mendalam terhadap literatur yang relevan, studi ini mengungkapkan temuan-temuan penting terkait Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai. Peneliti menggunakan teori Budiani sebagai pedoman wawancara dengan para responden, menurut Budiani efektivitas adalah pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketetapan efektivitas dimana suatu target atau sasaran dapat dicapai sesuai dengan yang telah direncanakan (Kowaas et al., 2017). Dimana teori yang digunakan berkaitan dengan judul penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada tujuh orang yang sebelumnya telah diidentifikasi melalui pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang akan ditanyakan kepada seluruh informan, dimana pertanyaan kepada informan sudah disesuaikan dengan judul penelitian. Analisis peneliti terhadap indikator penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana pelaksanaan program sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketepatan sasaran program mengacu

pada sejauh mana efektivitas aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat menjangkau dan memberikan manfaat kepada kelompok pemohon paspor dengan kemampuan operasional yang telah ditetapkan sebelumnya.

Indikator Ketepatan Sasaran Program tepat atau tidaknya aplikasi M-Paspor ini adalah tugas dari Kantor Imigrasi dalam menentukan bagaimana caranya aplikasi ini bisa dan mudah di mengerti oleh masyarakat, dan masyarakat mengetahui mekanisme dalam penggunaan aplikasi M-Paspor ini. Aplikasi M-Paspor ini cukup baik dan sudah cukup menjangkau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi karena publikasi nya tidak hanya melalui media sosial tetapi juga melalui radio. Kantor Imigrasi Dumai juga mempublikasikan informasi terkait aplikasi M-Paspor ini di Instagram dan juga Facebook. Tetapi meskipun sudah dipublikasikan melalui media sosial dan radio, masih ada beberapa masyarakat yang tidak tau dan kurang mengerti dalam melakukan pendaftaran pada aplikasi Mobile Paspor ini, sehingga tidak sedikit masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Dumai tetapi belum melakukan pendaftaran diri pada aplikasi M-Paspor. Seiring dengan berjalannya waktu, aplikasi M-Paspor ini sangat membantu masyarakat dalam proses pendaftaran paspor secara online dibandingkan dengan cara manual sebelumnya, karena pemohon bisa daftar sendiri dimanapun dan kapanpun dan hanya datang ke kantor saat tanggal yang sudah dipilih untuk foto sehingga tidak perlu lagi melakukan antrian dan tidak perlu lagi datang lebih awal.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat kepada umumnya, dan sasaran peserta program pada khususnya. Sosialisasi program yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa target pengguna memahami dan mampu memanfaatkan aplikasi M-Paspor secara optimal, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai sudah melakukan sosialisasi baik dari media sosial, radio, maupun secara langsung. Sosialisasi pada media sosial yang dilakukan adalah mempublikasikan informasi mengenai aplikasi M-Paspor di Instagram, Facebook serta website Kantor Imigrasi Dumai. Sosialisasi yang dilakukan kantor imigrasi Dumai juga melalui media radio serta turun kelapangan dalam kegiatan eazy paspor serta sidumaku yang dimana sekaligus memperkenalkan kepada masyarakat yang belum tau adanya aplikasi M-Paspor ini. Informasi yang diberikan kantor imigrasi Dumai mengenai adanya aplikasi pengurusan paspor online ini sudah cukup jelas dan membantu masyarakat yang ingin membuat paspor. Tetapi tetap masih ada masyarakat yang tidak tau akan sosialisasi serta informasi aplikasi m-paspor ini, beberapa masyarakat baru mengetahui informasi aplikasi m-paspor ini setelah mereka datang langsung ke kantor imigrasi nya.

3. Tujuan Program

Tujuan program merupakan indikator yang mengukur sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator tujuan program ini digunakan untuk mengukur seberapa efektif aplikasi M-Paspor dalam mempercepat proses pengajuan paspor, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mempermudah akses layanan pembuatan paspor secara online.

Adanya aplikasi M-Paspor ini sangat menghemat waktu dan tidak adanya lagi penumpukan masyarakat yang harus mengantri hanya untuk mendapatkan kuota pembuatan paspor setiap hari nya. Dengan adanya aplikasi M-Paspor ini, pemohon bisa lebih mudah memilih dan menentukan sendiri jadwal foto mereka dan proses pendaftaran

nya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pendaftaran pada aplikasi M-Paspor ini juga tergolong mudah dipahami oleh masyarakat karena petunjuk pengisian fitur pada aplikasinya sangat jelas tentang pengisian data serta pengisian foto dokumen nya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan setelah terlaksananya program yang merupakan bagian dari tanggung jawab penyelenggara program untuk menanggapi masukan dan tanggapan dari pengguna program dan sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Indikator pemantauan program ini memberikan gambaran tentang efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan layanan di kantor imigrasi dan sejauh mana aplikasi M-Paspor ini memenuhi harapan penggunanya.

Kantor Imigrasi Dumai menyediakan sarana layanan pengaduan baik melalui instagram, website kantor dan melalui nomor pengaduan kantor serta kantor imigrasi dumai juga menyediakan scan barcode untuk menampung saran dan keluhan pemohon. Walaupun ada beberapa pemohon yang memberikan saran dan keluhan kepada kantor imigrasi dumai, tidak dipungkiri bahwa layanan pegawai kantor imigrasi dumai ini dinilai cukup baik dan cukup bagus oleh pemohon paspor baik yang sudah mendaftar maupun yang belum mendaftarkan diri pada aplikasi M-Paspor.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dari indikator ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. *Ketepatan Sasaran Program*, Aplikasi M-Paspor sudah cukup menjangkau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi karena publikasinya tidak hanya melalui media sosial tetapi juga melalui radio. Pemohon yang sudah datang ke kantor tapi belum daftar pada M-Paspor, akan diberi arahan dan penjelasan yang baik. Aplikasi M-Paspor membantu masyarakat dalam proses pendaftaran paspor secara online dibandingkan dengan cara manual karena sekarang bisa daftar sendiri dimanapun dan kapanpun.
2. *Sosialisasi Program*, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai telah secara aktif menyebarkan informasi mengenai aplikasi M-Paspor melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, radio, dan kegiatan langsung di lapangan. Namun, meskipun sosialisasi ini telah dilakukan dengan cukup jelas dan informatif, masih terdapat sebagian masyarakat yang baru mengetahui pendaftaran paspor secara online ini ketika mereka datang langsung ke Kantor Imigrasi Dumai.
3. *Tujuan Program*, Aplikasi M-Paspor membawa perubahan yang signifikan dalam pengurusan paspor, yaitu membuat pengurusan paspor menjadi lebih efisien dan mudah. Aplikasi M-Paspor ini menghilangkan antrian panjang dan memberi pemohon fleksibilitas untuk memilih jadwal foto. Meskipun demikian, kemudahan ini menyebabkan penurunan jumlah pengunjung harian di kantor imigrasi karena pemohon hanya datang sesuai jadwal yang dipilih, namun penurunan ini tidak mengurangi efektivitas aplikasi M-Paspor dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
4. *Pemantauan Program*, pemantauan aplikasi M-Paspor sangat penting untuk menanggapi saran dan keluhan pemohon. Kantor Imigrasi Dumai telah

menyediakan berbagai saluran pengaduan, termasuk media sosial, website kantor, nomor pengaduan kantor, dan scan barcode. Keluhan utama yang muncul adalah kuota paspor yang cepat habis, tenggat pembayaran yang singkat, dan masalah terkait jadwal foto yang terlewat. Meskipun ada keluhan, layanan pegawai kantor imigrasi secara umum dinilai baik oleh pemohon. Penting bagi kantor imigrasi untuk terus memantau dan menanggapi umpan balik pengguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi M-Paspor.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. (2021). *metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media.
- Adni, D. F. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 4(1), 533–546. [https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4\(1\).2157](https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4(1).2157)
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Samarinda. *JPBM (Journal of Policy & Bureaucracy Management)*, 2(2), 103–114.
- Karniawati, N. (2017). HAKEKAT ILMU PEMERINTAHAN (Kajian Secara Filsafat). *CosmoGov*, 1(2), 205. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v1i2.11833>
- Kowaas, A. S., Pioh, N., & Kumayas, N. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival Di Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2), 1–11.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*.
- Noviyanti, & Ahmad, M. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Public Service Innovation Through the M-Passport Application at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(public service), 153–167. ejurnal.unisan.ac.id/index.php/projip
- Saiful Anam, M., Indah Nisdawati, N., Nirmala, D., Febriani, E., Syariah, A., dan Bisnis Islam, E., & Achamd Siddiq Jember, K. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam PelayananPengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 323–326. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/368/341>
- Vergien, G. (2019). Pelaksanaan E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas Ia Kota Pekanbaru Tahun 2014. *Jom Fisip*, 3(2), 2.
- Yogiswara, P. K., Noak, P. A., & Winaya, I. K. (2019). Peranan E-government dalam Mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung). *Journal Article Citizen Charter*, 1(2), 3. www.klungkungkab.go.id.