



Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Digital dalam Proses Pengajuan dan Penyerahan Paspor Kepada Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Villia Priska Mantiri^{1*}, Meiske Wisye Manopo², Margaretha Anatje Rundengan³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

*Penulis Korespondensi: villiamantiri24@gmail.com

Abstract. *The implementation of electronic services through the M-Paspor application represents digital transformation in Indonesia's immigration sector, including the Class I TPI Immigration Office of Manado. However, implementation still faces technical disruptions, limited digital literacy, and lengthy interview queue waiting times. This study aims to describe and analyze digital-based services in passport application and delivery, implementation according to Standard Operating Procedures (SOP), and their contribution to public satisfaction. A qualitative descriptive method was employed. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving six informants, consisting of three service officers and three passport applicants. Service quality was analyzed using Sinambela's (2017) six indicators: transparency, accountability, conditionality, participation, equal rights, and the balance of rights and obligations. The results indicate that M-Paspor-based services are generally understood and implemented according to SOP, with relatively high applicant satisfaction. Information transparency is fairly good, although completion-time estimates, rescheduling provisions, and document upload formats require clarification. Perceptions differ regarding equal rights, as some applicants still perceive unfair treatment. Network disruptions, system errors, and delayed OTP codes remain major obstacles, while participation in feedback and complaints is low. Strengthening system capacity, information clarity, and participation features is therefore needed to improve digital passport services.*

Keywords: Digital-Based Service; Manado Immigration Office; M-Paspor; Passport; Service Quality.

Abstrak. Penerapan layanan elektronik melalui aplikasi M-Paspor merupakan bentuk transformasi digital dalam sektor keimigrasian Indonesia, termasuk pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi gangguan teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan waktu tunggu antrean wawancara yang dirasakan cukup lama. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis layanan berbasis digital dalam proses permohonan dan pengambilan paspor, pelaksanaan layanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap enam informan yang terdiri atas tiga petugas layanan dan tiga pemohon paspor. Analisis kualitas layanan menggunakan enam indikator pelayanan publik Sinambela (2017), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan melalui M-Paspor umumnya dipahami dan dilaksanakan sesuai SOP, dengan tingkat kepuasan pemohon relatif tinggi. Transparansi informasi cukup baik, tetapi estimasi waktu penyelesaian, ketentuan penjadwalan ulang, dan format unggahan dokumen masih perlu diperjelas. Perbedaan persepsi terdapat pada aspek kesamaan hak, sementara gangguan jaringan, kesalahan sistem, dan keterlambatan kode OTP menjadi kendala utama. Partisipasi masyarakat dalam menyampaikan umpan balik dan pengaduan juga masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sistem, kejelasan informasi, dan fitur partisipasi untuk meningkatkan kualitas layanan paspor digital.

Kata Kunci: Kantor Imigrasi Manado; Kualitas Pelayanan; M-Paspor; Paspor; Pelayanan Berbasis Digital.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar pada hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk cara penyelenggara negara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengamanatkan setiap instansi pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan,

dan akuntabel. Kebijakan ini menegaskan bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendasar bagi setiap penyelenggara layanan publik dalam menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan cepat, mudah diakses, dan minim tatap muka langsung.

Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital tersebut adalah penerapan pelayanan berbasis elektronik pada sektor keimigrasian, yang merupakan garda terdepan pelayanan publik dengan volume permohonan tinggi setiap harinya. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia meluncurkan aplikasi M-Paspor sebagai kanal digital resmi bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan paspor tanpa harus mengantre secara fisik sejak dini hari di kantor pelayanan. Melalui aplikasi ini, pemohon dapat mendaftar, mengunggah dokumen persyaratan, melakukan pembayaran, serta memilih jadwal wawancara secara mandiri melalui perangkat masing-masing. Sejak diluncurkan pada akhir tahun 2021 menggantikan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO), aplikasi M-Paspor telah diterapkan secara serentak di seluruh kantor imigrasi di Indonesia sebagai kanal utama pelayanan paspor berbasis elektronik. Sejalan dengan konsep *electronic government* yang dikemukakan Indrajit (2016), penerapan sistem digital semacam ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan publik kepada masyarakat secara lebih efisien, transparan, dan tidak terbatas ruang maupun waktu. Skala penerapan yang menjangkau seluruh kantor imigrasi di Indonesia ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan layanan berbasis digital menjadi hal yang penting untuk terus dikaji di berbagai satuan kerja, termasuk di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, sebagai kantor imigrasi utama yang melayani masyarakat di wilayah Sulawesi Utara, turut menerapkan sistem M-Paspor dalam seluruh rangkaian proses pengajuan dan penyerahan paspor kepada pemohon. Idealnya, penerapan pelayanan berbasis digital ini harus memenuhi standar kualitas yang baik agar benar-benar memberikan kemudahan bagi masyarakat. Merujuk pada teori Sinambela (2017), sebuah pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila memenuhi enam indikator, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya, sistem digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado idealnya mampu menghadirkan informasi yang lebih jelas, petugas yang lebih bertanggung jawab, serta waktu tunggu yang jauh lebih singkat bagi seluruh pemohon tanpa terkecuali. Adapun data mengenai jumlah pasti pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado bersifat internal dan tidak dipublikasikan untuk umum, sehingga penelitian ini lebih menekankan pada pendekatan kualitatif yang menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian langsung dari pemohon serta

petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan berbasis digital yang diterima maupun diberikan.

Namun kenyataannya, di lapangan masih ditemukan beberapa tantangan yang perlu dikaji lebih mendalam. Salah satu kendala utama yang sering terjadi adalah gangguan teknis pada aplikasi M-Paspor serta jaringan internet yang tidak stabil. Kondisi ini seringkali menghambat proses pendaftaran bagi pemohon dan menimbulkan ketidaknyamanan selama proses pengajuan paspor secara digital.

Selain kendala teknis, permasalahan lain muncul dari banyaknya masyarakat yang datang langsung ke kantor tanpa melakukan pendaftaran daring terlebih dahulu. Ketika petugas mengarahkan pemohon untuk menggunakan sistem digital, seringkali ditemukan bahwa dokumen persyaratan yang dibawa tidak lengkap. Akibatnya, pemohon terpaksa harus kembali lagi di lain hari atau diminta untuk melakukan pendaftaran mandiri dari rumah setelah melengkapi berkas tersebut. Fenomena ini menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur digital belum tersampaikan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, penerapan pelayanan digital ini juga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana pelaksanaan pelayanan paspor di lapangan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, mengingat kesesuaian antara SOP resmi dengan praktik pelaksanaannya merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Kondisi tersebut diperparah dengan waktu tunggu antrean wawancara di kantor yang masih dirasakan terlalu lama oleh sebagian pemohon, meskipun mereka sudah memiliki jadwal resmi dari aplikasi. Hal ini menyebabkan sistem janji temu online menjadi tidak efektif dalam memangkas waktu tunggu, karena pemohon tidak merasakan perbedaan kecepatan yang signifikan antara pendaftaran digital dengan cara manual saat berada di lokasi. Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian ilmiah dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dalam Proses Pengajuan Dan Penyerahan Paspor Kepada Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado".

2. KAJIAN TEORITIS

Teknologi Informasi dan Digital

Teknologi informasi merupakan salah satu faktor pendorong utama perubahan tata kelola organisasi, termasuk organisasi pemerintahan, dalam beberapa dekade terakhir. Menurut Sutabri (2014), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, serta memanipulasi data

dengan berbagai cara guna menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, dan akurat bagi penggunaannya. Perkembangan teknologi informasi yang berjalan beriringan dengan meluasnya akses internet dan penggunaan perangkat pintar telah mengubah pola interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan menjadi lebih cepat dan tidak lagi dibatasi oleh jarak maupun waktu.

Digitalisasi, sebagai bentuk lanjutan dari pemanfaatan teknologi informasi, dapat dipahami sebagai proses pengubahan proses bisnis maupun layanan yang semula bersifat manual menjadi berbasis sistem elektronik yang terintegrasi. Proses ini tidak hanya mengubah media penyampaian layanan, tetapi juga menuntut penyesuaian pada sumber daya manusia, infrastruktur jaringan, serta keamanan data agar sistem digital dapat berjalan secara optimal. Pemahaman atas konsep dasar teknologi informasi dan digitalisasi ini menjadi landasan penting sebelum mengkaji lebih lanjut penerapannya dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada sektor keimigrasian.

Pelayanan Publik di Era Digital

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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. Definisi ini menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi, konsep pelayanan publik konvensional kini telah bertransformasi menuju pelayanan berbasis digital atau yang sering dikenal dengan istilah Electronic Government (E-Government). Menurut Indrajit (2016), pelayanan digital adalah penggunaan teknologi informasi (khususnya internet) oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan proses birokrasi yang lebih ramping, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Lebih lanjut, Hasniati (2021) menekankan bahwa implementasi pelayanan digital bukan sekadar mengubah media pelayanan dari manual ke elektronik, melainkan upaya strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks keimigrasian di Indonesia, transformasi ini diwujudkan melalui peluncuran aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini dirancang untuk mendigitalisasi proses pengajuan paspor, mulai dari

pendaftaran, unggah berkas persyaratan, hingga penentuan jadwal wawancara secara mandiri oleh pemohon.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2017).

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, transparansi berarti tersedianya informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian paspor di dalam aplikasi M-Paspor maupun kanal digital resmi lainnya. Ketidakjelasan informasi digital dapat menyebabkan pemohon melakukan kesalahan dalam proses pengajuan.

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas digital berkaitan dengan keandalan sistem aplikasi. Apabila terjadi gangguan teknis atau kegagalan sistem pada aplikasi M-Paspor, instansi harus memiliki mekanisme pertanggungjawaban yang jelas agar pemohon tidak dirugikan secara waktu maupun biaya.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan elemen penting dalam setiap organisasi pelayanan publik untuk menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Menurut Atmoko (2018), SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya SOP, setiap tahapan pelayanan memiliki standar yang jelas sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan atau penyimpangan oleh petugas di lapangan.

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, SOP berfungsi sebagai panduan baku dalam proses penerbitan dokumen perjalanan (paspor). SOP ini mencakup seluruh rangkaian proses, mulai dari tahap pendaftaran daring melalui aplikasi M-Paspor, verifikasi berkas, pengambilan data biometrik (foto dan sidik jari), wawancara, hingga tahap penyelesaian dan penyerahan paspor kepada pemohon. Penerapan SOP yang konsisten sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian waktu bagi masyarakat. Lebih lanjut, keberhasilan penerapan SOP dalam pelayanan berbasis digital sangat bergantung pada sinkronisasi antara sistem teknologi informasi dengan kinerja sumber daya manusia. Dalam penelitian ini, SOP

digunakan sebagai parameter untuk mengukur apakah proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, terutama dalam menangani kendala-kendala teknis yang muncul pada sistem digital agar tidak menghambat hak pemohon dalam mendapatkan layanan..

Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kotler (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk/layanan dengan harapan-harapannya. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat tercapai apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi standar pelayanan yang telah dijanjikan oleh instansi pemerintah.

Pemerintah Indonesia secara formal mengukur tingkat kepuasan ini melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan beberapa unsur pelayanan, antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* – TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan adopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen. TAM secara khusus dirancang untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku pengguna terhadap penerimaan suatu sistem teknologi informasi. Dalam konteks penelitian birokrasi dan pelayanan publik modern, TAM menjadi kerangka teoretis yang sangat kuat untuk mengkaji sejauh mana masyarakat (pemohon paspor) maupun petugas imigrasi dapat menerima, mengadopsi, dan merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi M-Paspor.

Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan suatu philosophical approach (pendekatan filosofis) sekaligus strategi operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan bahkan pelampauan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam literatur administrasi publik modern, paradigma pelayanan telah bergeser secara drastis dari birokrasi yang kaku dan berorientasi pada kekuasaan (*power-oriented*) menuju birokrasi yang melayani dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (*citizen-centric*). Menurut A.M. Kadarman dan Jusuf Udaya, pelayanan prima pada hakikatnya adalah suatu bentuk pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan untuk memuaskan

pelanggan atau masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan prima menuntut aparatur negara untuk tidak sekadar menggugurkan kewajiban administratif secara formal, melainkan menghadirkan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan berkeadilan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, makna, dan persepsi dari masyarakat pemohon paspor dan petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado terkait implementasi kualitas pelayanan berbasis digital. Fenomena pelayanan publik di era digital bersifat kompleks, kontekstual, dan sarat makna, sehingga tidak dapat direduksi hanya pada angka-angka statistik. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber aslinya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, mencakup hasil wawancara mendalam dengan petugas dan pemohon paspor, serta hasil observasi lapangan terkait alur pelayanan digital dan kondisi aplikasi M-Paspor. Sementara itu, data sekunder berupa data penunjang yang diperoleh dari dokumen-dokumen instansi, seperti dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan paspor berbasis digital, laporan kinerja pelayanan kantor, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, serta data statistik jumlah permohonan paspor. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado yang beralamat di Jalan 17 Agustus No. 1, Teling Bawah, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara.

Dalam pengumpulan data ini, peneliti melibatkan dua kategori informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* menurut Creswell (2018), yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan fokus penelitian mengenai pelayanan paspor berbasis digital. Pertama, Informan Kunci yang terdiri dari Petugas loket dan petugas wawancara, yang dipilih berdasarkan wewenang dan pengetahuan mendalam mereka tentang kebijakan sistem digital dan penerapan SOP. Kedua, Informan Pendukung yang terdiri dari masyarakat pemohon paspor yang baru saja menyelesaikan proses layanan digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, untuk mendapatkan perspektif langsung dari pengguna layanan. Jumlah informan mengikuti prinsip *data saturation* menurut Moleong (2019), yaitu pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak lagi memberikan temuan baru.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan pengumpulan data, pelaksanaan, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Ada pula menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dalam Proses Pengajuan Dan Penyerahan Paspor Kepada Pemohon Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Hasil Wawancara Petugas (Informan Kunci)

Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Informan 1-3), mencakup sembilan subfokus dan lima belas pertanyaan mengenai kualitas pelayanan berbasis digital dalam proses pengajuan dan penyerahan paspor.

Tabel 1. Hasil Wawancara dengan Petugas Locket mengenai Pelayanan Paspor Berbasis Digital melalui Aplikasi M-Paspor.

No	Pertanyaan	Informan 1 (Petugas Locket) R.W	Informan 2 (Petugas Locket) V.F.O	Informan 3 (Petugas Locket) B
1. Pelayanan Berbasis Digital (Aplikasi M-Paspor)				
1	Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan alur pelayanan pengajuan paspor melalui aplikasi M-Paspor, mulai dari pendaftaran hingga penyerahan paspor?	Pemohon mendaftar dulu di aplikasi, lalu datang untuk ambil foto dan wawancara, setelah itu tinggal menunggu untuk pengambilan paspor.	Pemohon usia 5-59 mendaftarkan diri secara mandiri atau dibantu petugas melalui aplikasi M-Paspor. Setelah memilih jadwal kedatangan, pemohon datang sesuai jadwal untuk foto dan wawancara. Jika berkas lengkap dan disetujui petugas, pemohon menunggu 4 hari kerja untuk kembali mengambil paspor.	Mendaftar lewat app Mpass dan memilih jadwal kedatangan; datang sesuai waktu yang dipilih membawa dokumen KTP, KK, dan akte; foto dan wawancara; setelah permohonan disetujui, paspor diambil 4 hari kerja setelahnya.
2	Apa saja kendala teknis (gangguan sistem, jaringan internet, error aplikasi) yang paling sering terjadi, dan bagaimana penanganannya?	Biasanya kendalanya di jaringan internet yang kadang tidak stabil.	Yang paling sering terjadi ialah aplikasi M-Paspor yang error. Solusinya dengan refresh atau menunggu hingga perbaikan selesai dilakukan.	Pemohon yang lupa password akun Mpass, dan pemohon yang tidak tahu bahwa pendaftaran Mpass harus langsung dibayar.
2. Transparansi				
3	Bagaimana informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian paspor disampaikan kepada masyarakat?	Disampaikan melalui aplikasi dan informasi resmi kantor.	Segala informasi dapat dilihat melalui postingan Instagram resmi Kantor Imigrasi Manado ataupun Ditjen Imigrasi.	Sudah bagus.

No	Pertanyaan	Informan 1 (Petugas Loker) R.W	Informan 2 (Petugas Loker) V.F.O	Informan 3 (Petugas Loker) B
4	Apakah pernah terjadi kesalahpahaman atau kekeliruan pemohon akibat informasi digital yang kurang jelas? Bagaimana mengatasinya?	Pernah, biasanya dijelaskan lagi secara langsung oleh petugas kepada pemohon.	Ya, pernah. Petugas perlu memberikan penjelasan mengenai prosedur yang benar dan membantu pemohon menyelesaikan masalahnya.	Petugas di kantor imigrasi membantu menjelaskan.
3. Akuntabilitas				
5	Apabila terjadi gangguan teknis atau kegagalan sistem pada M-Paspor, mekanisme pertanggungjawaban apa yang diterapkan agar pemohon tidak dirugikan?	Pemohon diberikan semacam kompensasi atau penyesuaian jadwal.	Pemohon tetap dapat berfoto dan wawancara sesuai jadwal yang ditentukan.	Dilakukan melalui helpdesk.
4. Kondisional				
6	Bagaimana petugas mengakomodasi pemohon dengan tingkat literasi digital yang rendah (lansia, masyarakat awam teknologi)?	Biasanya dijelaskan kepada pendamping atau orang terdekat yang mengantar pemohon.	Petugas dapat membantu secara langsung. Saat ini juga disediakan layanan khusus lansia dan balita agar langsung dilayani secara walk-in.	Dibantu mendaftar, atau bisa langsung walk-in untuk lansia.
7	Apakah tersedia pendampingan atau bantuan khusus di lokasi bagi pemohon yang kesulitan mengoperasikan aplikasi?	Iya, tersedia pendampingan khusus di lokasi.	Ya, tersedia.	Iya, tersedia.
5. Partisipatif				
8	Apakah terdapat fitur pengaduan, pemberian rating, atau survei kepuasan dalam sistem digital sebagai bahan evaluasi layanan?	Iya, ada fitur survei kepuasan yang bisa diisi pemohon.	Ya, petugas meminta pemohon mengisi survei setelah paspor diberikan.	Ada.
6. Kesamaan Hak				
9	Bagaimana sistem M-Paspor menjamin kesamaan hak bagi setiap pemohon dalam mendapatkan nomor antrian dan jadwal wawancara secara adil?	Dengan alat antrian sistem digital yang mengatur nomor urut secara otomatis.	M-Paspor telah terintegrasi secara real time, jumlah kuota dan jam kedatangan tertulis jelas sehingga pemohon tidak	Pemohon memilih jadwalnya sendiri.

No	Pertanyaan	Informan 1 (Petugas Loret) R.W	Informan 2 (Petugas Loret) V.F.O	Informan 3 (Petugas Loret) B
			perlu khawatir akan ketidakadilan.	
7. Keseimbangan Hak dan Kewajiban				
10	Bagaimana kesesuaian antara jadwal wawancara yang tertera pada aplikasi dengan waktu pelayanan aktual di kantor?	Sejauh ini sudah cukup baik dan sesuai.	Sangat sesuai, karena langsung melayani pemohon sesaat setelah mereka datang ke kantor.	Cukup sesuai, kecuali pemohon tidak datang sesuai jadwal.
11	Apa kewajiban yang harus dipenuhi petugas untuk memastikan pemohon dilayani tepat waktu sesuai jadwal yang dipilih?	Petugas memastikan semua berkas pemohon sudah lengkap dan jelas sebelum dilayani.	Dengan langsung melayani pemohon yang sudah datang dengan berkas lengkap sesuai persyaratan.	Melayani tanpa membedakan dan memastikan pemohon datang sesuai jadwal kedatangan.
8. Standar Operasional Prosedur (SOP)				
12	Apakah pelaksanaan pelayanan paspor di lapangan (verifikasi berkas, biometrik, wawancara, penyerahan) telah sepenuhnya sesuai SOP Ditjen Imigrasi?	Sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.	Ya, sesuai.	Iya, sesuai.
13	Apa tantangan utama dalam menjalankan SOP ketika terjadi kendala teknis pada sistem digital?	Tantangannya terutama pada pemohon yang belum melek teknologi.	Karena segala proses mengandalkan sistem, jika terjadi kendala jaringan maka akan kesulitan.	Pemohon jadi menunggu dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang dipilih.
9. Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi				
14	Menurut pengamatan Bapak/Ibu, apa faktor utama yang membuat masyarakat puas atau tidak puas terhadap pelayanan digital di kantor ini?	Faktor utamanya ada pada proses dan waktu pelayanan.	Keramahan dan kejelasan informasi adalah hal yang penting.	Memudahkan karena yang datang di kantor sesuai jadwal; jika tidak mendaftar maka tidak bisa dilayani untuk foto dan wawancara.
15	Apa saran atau rencana perbaikan yang diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital ke depan?	Menurut saya sudah cukup baik, hanya perlu ditingkatkan lagi.	Dengan selalu melakukan perbaikan pada aplikasi dan mengupdate informasi agar cepat tersampaikan pada masyarakat.	Menambahkan jika ada aturan terbaru di sistem.

Hasil Wawancara Pemohon Paspor

Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan pemohon paspor (Informan 4-6) yang telah/sedang menggunakan layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, mencakup sembilan subfokus dan lima belas pertanyaan yang sama strukturnya dengan pedoman wawancara petugas.

Tabel 2. Hasil Wawancara dengan Pemohon Paspor tentang Pelayanan Berbasis Digital melalui Aplikasi M-Paspor.

No	Pertanyaan	Informan 4 (Pemohon) V.K.S	Informan 5 (Pemohon) V.B	Informan 6 (Pemohon) A.L
1. Pelayanan Berbasis Digital (Aplikasi M-Paspor)				
1	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat pertama kali mendaftar dan menggunakan aplikasi M-Paspor untuk mengajukan permohonan paspor?	Sangat membantu, karena prosesnya jadi lebih mudah dan tidak perlu datang berulang kali hanya untuk mengajukan permohonan paspor.	Awalnya agak bingung karena harus mengisi banyak data sesuai KTP, tapi setelah dicoba beberapa kali saya jadi terbiasa dan prosesnya terasa lebih praktis dibanding datang langsung ke kantor.	Prosesnya cukup mudah diikuti karena saya sudah terbiasa pakai aplikasi di HP, hanya perlu teliti saat mengisi data supaya sesuai KTP.
2	Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala teknis, seperti error aplikasi atau jaringan tidak stabil, saat proses pendaftaran?	Tidak, selama proses pendaftaran aplikasinya berjalan lancar dan tidak ditemukan error.	Pernah, aplikasi sempat sulit diakses saat jam-jam ramai pembukaan kuota baru, jadi saya harus mencoba beberapa kali sampai berhasil dapat jadwal.	Pernah, kode OTP untuk verifikasi email sempat lama masuk sehingga saya harus menunggu dan mencoba kirim ulang beberapa kali.
2. Transparansi				
3	Apakah informasi mengenai persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian paspor tersedia dengan jelas di aplikasi M-Paspor?	Iya, informasinya sudah tersedia dengan sangat jelas di dalam aplikasi.	Sudah cukup jelas, terutama soal persyaratan dokumen dan biaya lewat kode billing, hanya saja estimasi waktu penyelesaiannya tidak terlalu rinci.	Persyaratan dan biayanya sudah jelas tertera di aplikasi, tapi jadwal kuota baru biasanya baru dibuka awal pekan jadi saya harus rajin memantau.
4	Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kebingungan atau kesalahan karena informasi yang kurang jelas dalam sistem digital?	Tidak pernah, karena informasi yang diberikan sudah cukup jelas.	Sempat bingung soal reschedule jadwal, karena ternyata di aplikasi hanya bisa diubah satu kali dan minimal dua hari sebelum jadwal, untungnya saya	Sempat bingung soal ukuran dan format foto dokumen yang harus diunggah, karena kalau hasilnya buram atau resolusinya kurang, permohonan bisa dikembalikan.

No	Pertanyaan	Informan 4 (Pemohon) V.K.S	Informan 5 (Pemohon) V.B	Informan 6 (Pemohon) A.L
			masih sempat mengaturnya ulang.	
3. Akuntabilitas				
5	Ketika terjadi gangguan pada sistem atau kesalahan proses, apakah pihak Kantor Imigrasi memberikan penjelasan atau solusi yang jelas?	Tidak pernah mengalami gangguan atau kesalahan semacam itu secara pribadi.	Iya, waktu proses pembayaran sempat error, petugas di kantor membantu mengecek dan mengarahkan cara mengatasinya.	Ada satu data yang salah ketik setelah saya bayar, dan ternyata tidak bisa saya ubah sendiri di aplikasi — petugas yang membetulkannya langsung saat sesi wawancara.
4. Kondisional				
6	Apakah Bapak/Ibu merasa aplikasi M-Paspor mudah digunakan sesuai dengan kemampuan Bapak/Ibu dalam menggunakan teknologi?	Sangat mudah dipahami dan digunakan sesuai dengan kemampuan saya.	Cukup mudah, meskipun di awal perlu waktu untuk memahami alur pengisian data dan unggah dokumen.	Menurut saya sudah cukup mudah digunakan karena tampilannya cukup jelas dan saya terbiasa pakai aplikasi serupa.
7	Apakah tersedia bantuan dari petugas ketika Bapak/Ibu mengalami kesulitan menggunakan aplikasi di kantor?	Iya, selalu ada petugas yang membantu sehingga prosesnya jadi lebih mudah.	Ada, petugas di kantor bersedia membantu ketika saya kebingungan mengisi formulir di aplikasi.	Ada, meskipun saya jarang memerlukannya karena kebanyakan bisa saya selesaikan sendiri lewat aplikasi.
5. Partisipatif				
8	Apakah Bapak/Ibu pernah memberikan masukan, pengaduan, atau penilaian (rating) terhadap layanan M-Paspor? Bagaimana tanggapannya?	Belum pernah memberikan masukan apa pun terkait layanan tersebut.	Pernah memberi rating di Play Store setelah selesai layanan, tapi belum pernah mencoba fitur pengaduan langsung di dalam aplikasi.	Pernah memberi ulasan bintang di Play Store setelah selesai urus paspor, tapi belum pernah mencoba fitur pengaduan di dalam aplikasinya.
6. Kesamaan Hak				
9	Apakah Bapak/Ibu merasa mendapatkan perlakuan yang adil dalam memperoleh nomor antrean dan jadwal wawancara, tanpa membedakan latar belakang tertentu?	Tidak, merasa kurang mendapatkan perlakuan yang adil.	Sejauh ini merasa adil, karena antrean berdasarkan jadwal yang dipilih sendiri lewat aplikasi sehingga semua diperlakukan sama.	Menurut saya cukup adil, karena semua pemohon rebutan kuota di waktu yang sama lewat aplikasi, jadi tidak ada yang diistimewakan.
7. Keseimbangan Hak dan Kewajiban				
10	Apakah waktu wawancara yang tertera pada jadwal	Iya, waktunya sesuai dengan jadwal yang tertera di aplikasi.	Sebagian besar sesuai, walaupun ada sedikit selisih	Sesuai, saya datang tepat pada jam yang saya pilih dan langsung

No	Pertanyaan	Informan 4 (Pemohon) V.K.S	Informan 5 (Pemohon) V.B	Informan 6 (Pemohon) A.L
	aplikasi sesuai dengan waktu pelayanan aktual saat Bapak/Ibu tiba di kantor?		waktu karena antrean di depan masih diproses.	diproses tidak lama setelah check-in.
11	Apakah Bapak/Ibu merasa waktu tunggu di kantor tetap lama meskipun sudah memiliki jadwal resmi dari aplikasi?	Tidak, waktu tunggu tidak terlalu lama.	Waktu tunggu masih ada, sekitar tiga puluh menit dari jadwal yang tertera, tapi masih tergolong wajar.	Tidak terlalu lama, mungkin sekitar lima belas menit dari jadwal yang tertera.
8. Kesesuaian dengan SOP				
12	Apakah proses yang Bapak/Ibu jalani (verifikasi berkas, foto dan sidik jari, wawancara, penyerahan paspor) berjalan sesuai prosedur yang diinformasikan sejak awal?	Iya, semua proses berjalan sesuai dengan prosedur yang diinformasikan sejak awal.	Iya, urutan prosesnya sesuai dengan yang dijelaskan di aplikasi maupun oleh petugas.	Iya, verifikasi berkas, foto, dan wawancaranya berjalan runtut sesuai dengan yang dijelaskan di aplikasi.
13	Apakah pernah diminta melengkapi berkas ulang atau kembali di lain hari karena dokumen tidak lengkap?	Tidak pernah diminta melengkapi berkas ulang atau kembali lagi.	Pernah sekali diminta melengkapi fotokopi dokumen yang kurang, tapi bisa langsung diselesaikan hari itu juga.	Tidak pernah diminta melengkapi berkas ulang karena dokumen yang saya unggah sudah sesuai format yang diminta.
9. Kepuasan terhadap Pelayanan				
14	Secara keseluruhan, apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan berbasis digital dalam proses pengajuan dan penyerahan paspor di kantor ini?	Iya, sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.	Secara keseluruhan cukup puas, walaupun masih ada kendala kecil di sisi teknis aplikasi.	Cukup puas, karena prosesnya jauh lebih praktis dibanding harus antre manual di kantor.
15	Apa yang menurut Bapak/Ibu masih perlu diperbaiki agar pelayanan digital M-Paspor menjadi lebih baik?	Tetap dipertahankan agar selalu berjalan sesuai prosedur yang berlaku.	Perlu ditingkatkan kapasitas server aplikasi supaya tidak susah diakses saat jam-jam pembukaan kuota, dan notifikasi status permohonan dibuat lebih real-time.	Sebaiknya notifikasi status permohonan dibuat lebih responsif, dan kuota jadwal baru diperbanyak supaya tidak terlalu cepat habis.

Observasi — Petugas

Alur dan kendala teknis layanan digital (Pertanyaan 1): Ketiga informan petugas menggambarkan alur yang konsisten yaitu pendaftaran mandiri di aplikasi M-Paspor, kedatangan sesuai jadwal untuk foto dan wawancara, lalu pengambilan paspor setelah beberapa

hari kerja. Kendala teknis yang paling sering disebut berbeda-beda: jaringan internet tidak stabil, aplikasi error, dan pemohon yang lupa kata sandi akun atau belum memahami kewajiban pembayaran di awal pendaftaran.

Transparansi informasi (Pertanyaan 2): Informasi prosedur, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu dinilai sudah disampaikan melalui aplikasi maupun kanal resmi seperti Instagram kantor. Ketiga informan juga mengakui kesalahpahaman pemohon masih terjadi, dan penyelesaiannya konsisten dilakukan dengan penjelasan ulang secara langsung oleh petugas. Akuntabilitas (Pertanyaan 3): Mekanisme pertanggungjawaban atas gangguan teknis bervariasi antarinforman, mulai dari kompensasi/penyesuaian jadwal, tetap melayani pemohon sesuai jadwal yang ditentukan, hingga penanganan melalui helpdesk. Kondisional (Pertanyaan 4): Seluruh informan menyatakan tersedia pendampingan khusus bagi pemohon dengan literasi digital rendah, baik melalui bantuan pendamping/keluarga maupun layanan prioritas walk-in bagi lansia dan balita. Partisipatif (Pertanyaan 5): Ketiga informan sepakat bahwa fitur survei kepuasan tersedia dan diisi pemohon setelah paspor diserahkan, menunjukkan adanya ruang partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan.

Kesamaan hak (Pertanyaan 6): Kesamaan hak dijamin melalui sistem antrean digital yang otomatis dan terintegrasi secara real time, sehingga nomor urut dan jadwal wawancara ditentukan sistem, bukan oleh petugas secara manual. Keseimbangan hak dan kewajiban (Pertanyaan 7): Kesesuaian jadwal aplikasi dengan pelayanan aktual dinilai baik oleh ketiga informan, dengan catatan dari satu informan bahwa ketidaksesuaian dapat terjadi jika pemohon sendiri tidak datang sesuai jadwal. Kewajiban petugas ditekankan pada kelengkapan berkas pemohon sebelum dilayani. Standar Operasional Prosedur (Pertanyaan 8): Ketiga informan menyatakan pelaksanaan layanan sudah sesuai SOP Ditjen Imigrasi. Tantangan utama saat kendala teknis konsisten mengarah pada ketergantungan proses terhadap sistem digital dan rendahnya literasi teknologi sebagian pemohon. Kepuasan masyarakat dan rekomendasi (Pertanyaan 9): Faktor kepuasan yang disebut meliputi kecepatan proses, keramahan, dan kejelasan informasi. Saran perbaikan yang diberikan bersifat pemeliharaan dan penyempurnaan berkelanjutan, seperti pembaruan aplikasi dan penyampaian aturan terbaru kepada masyarakat.

Kesimpulan — Petugas

Ketiga informan petugas memahami dan dapat menjelaskan alur layanan M-Paspor secara konsisten, meskipun kendala teknis yang dihadapi bervariasi antara gangguan jaringan, error aplikasi, dan kendala pemahaman pemohon terhadap sistem pembayaran. Transparansi informasi sudah didukung oleh kanal digital resmi, tetapi kesalahpahaman pemohon masih

terjadi sehingga peran penjelasan langsung oleh petugas tetap penting sebagai pelengkap informasi digital. Akuntabilitas terhadap gangguan sistem belum memiliki mekanisme yang seragam antarpetugas, yang berpotensi menimbulkan perbedaan penanganan kasus di lapangan. Aspek kondisional dan kesamaan hak dinilai sudah cukup baik, didukung oleh layanan prioritas bagi lansia/balita dan sistem antrean digital yang otomatis. Kepatuhan terhadap SOP diyakini sudah terlaksana, namun tantangan literasi digital pemohon tetap menjadi hambatan utama yang berulang disebutkan oleh ketiga informan.

Observasi — Pemohon Paspor

Pengalaman awal dan kendala teknis (Pertanyaan 1): Ketiga informan pemohon yang berusia relatif muda (21-27 tahun) sama-sama merasa terbantu dengan kemudahan mendaftar secara mandiri melalui aplikasi. Kendala teknis yang dialami berbeda-beda: aplikasi sulit diakses saat jam ramai pembukaan kuota, dan kode OTP verifikasi email yang lambat masuk sehingga harus dikirim ulang. Transparansi informasi (Pertanyaan 2): Ketiga informan menilai informasi persyaratan dan biaya sudah cukup jelas di aplikasi, namun masing-masing masih menemukan detail yang kurang informatif, seperti estimasi waktu penyelesaian, ketentuan reschedule yang dibatasi satu kali, dan ketentuan format/resolusi foto dokumen yang harus diunggah. Akuntabilitas (Pertanyaan 3): Dua dari tiga informan yang pernah mengalami kendala -- termasuk error saat pembayaran dan kesalahan data setelah pembayaran yang hanya bisa dikoreksi petugas saat wawancara -- mengonfirmasi bahwa petugas memberikan penjelasan dan solusi yang cukup jelas, sementara satu informan tidak pernah mengalami gangguan berarti. Kondisional (Pertanyaan 4): Ketiga informan yang berusia muda relatif cepat beradaptasi dengan aplikasi karena sudah terbiasa menggunakan aplikasi berbasis smartphone, sehingga kebutuhan bantuan petugas lebih pada hal teknis tertentu (pengisian formulir, unggah dokumen) dibandingkan kesulitan dasar mengoperasikan aplikasi. Partisipatif (Pertanyaan 5): Partisipasi pemohon dalam memberi masukan masih terbatas pada pemberian rating di Play Store setelah layanan selesai; ketiga informan belum pernah memanfaatkan fitur pengaduan langsung di dalam aplikasi.

Kesamaan hak (Pertanyaan 6): Persepsi keadilan sistem antrean terbagi: dua informan merasa perlakuan sudah adil karena berbasis jadwal pilihan sendiri, sedangkan satu informan merasa kurang mendapatkan perlakuan yang adil, sehingga persepsi keadilan pemohon belum sepenuhnya seragam. Keseimbangan hak dan kewajiban (Pertanyaan 7): Kesesuaian jadwal dan waktu tunggu dinilai relatif wajar oleh ketiga informan, meskipun tetap terdapat selisih waktu tunggu ringan (hingga sekitar tiga puluh menit) akibat antrean pemohon lain yang masih diproses. Kesesuaian dengan SOP (Pertanyaan 8): Ketiga informan menyatakan proses yang

dijalani sudah sesuai prosedur yang diinformasikan sejak awal. Hanya satu dari tiga informan yang pernah diminta melengkapi berkas fotokopi yang kurang, dan dapat langsung diselesaikan pada hari yang sama. Kepuasan terhadap pelayanan (Pertanyaan 9): Ketiga informan menyatakan puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Saran perbaikan yang diusulkan mengarah pada penguatan kapasitas server aplikasi saat jam-jam ramai pembukaan kuota, penambahan kuota jadwal, dan penyempurnaan notifikasi status permohonan agar lebih responsif dan real-time.

Kesimpulan — Pemohon Paspor

Kepuasan pemohon terhadap layanan M-Paspor secara umum tinggi, dan ketiga informan yang berusia muda (21-27 tahun) menunjukkan tingkat kenyamanan yang relatif merata dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Transparansi informasi sudah cukup baik pada aspek persyaratan dan biaya, namun estimasi waktu penyelesaian, ketentuan reschedule, dan ketentuan format dokumen yang diunggah masih perlu diperjelas untuk mengurangi kebingungan pemohon. Persepsi keadilan dalam sistem antrean digital belum sepenuhnya seragam di kalangan pemohon, sehingga aspek kesamaan hak masih membuka ruang perbaikan komunikasi mengenai mekanisme penjadwalan. Partisipasi pemohon dalam memberikan masukan masih terbatas pada pemberian rating di Play Store, sementara fitur pengaduan langsung di dalam aplikasi belum banyak dimanfaatkan, mengindikasikan perlunya sosialisasi lebih lanjut mengenai fitur tersebut. Kesesuaian pelaksanaan dengan SOP dinilai baik oleh seluruh informan pemohon, meskipun kelengkapan dokumen pendukung (fotokopi) tetap menjadi titik yang berpotensi memperlambat proses bagi sebagian pemohon.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, adapun kesimpulan sebagai berikut Perspektif petugas dan pemohon relatif selaras pada aspek alur layanan, kesesuaian jadwal, dan kepatuhan terhadap SOP, yang menunjukkan konsistensi implementasi layanan M-Paspor di kedua sisi. Kesenjangan persepsi paling menonjol terlihat pada aspek kesamaan hak, di mana petugas meyakini sistem antrean digital telah menjamin keadilan sepenuhnya, sementara sebagian pemohon masih merasakan perlakuan yang kurang adil. Kendala teknis aplikasi (jaringan, error sistem, OTP, kuota jam ramai) konsisten disebutkan oleh kedua kelompok informan sebagai hambatan utama, sehingga menjadi prioritas perbaikan bersama ke depan, sementara faktor literasi digital pemohon relatif tidak lagi menjadi kendala dominan pada profil pemohon berusia muda. Partisipasi pemohon dalam

memberi masukan/rating masih rendah meskipun petugas menyatakan fitur tersebut tersedia, menandakan perlunya sosialisasi dan penguatan tindak lanjut terhadap masukan yang masuk.

DAFTAR REFERENSI

- Atmoko, T. (2018). *Panduan praktis menyusun standar operasional prosedur (SOP) instansi pemerintah*. Total Media.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fatin, N. A., Liliweri, M., & Neolaka, A. B. A. (2024). The influence of the quality of passport production services on community satisfaction at Class II Immigration Offices Atambua Immigration Checkplaces. *Jurnal Ilmiah*. <https://doi.org/10.38142/jtep.v4i1.955>
- Haning, M. T., & Hasniati. (2021). *Public trust dalam pelayanan organisasi publik: Konsep, dimensi, dan strategi*. Unhas Press.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Konsep dan strategi* (Ed. 2). Preinexus.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. ANDI.
- Kadarman, A. M., & Udaya, J. (2018). *Pengantar ilmu manajemen: Buku panduan mahasiswa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2019). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nurkumalawati, N., Wiraputra, P., & Bawono, D. P. (2024). The role of digital transformation and service quality of integrated passport system based on biometrics on user satisfaction (case study at the immigration department). *Jurnal Ilmiah*. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.5850>
- Putri, N. A., & Dewi, N. P. R. (2024). Tingkat keberhasilan implementasi aplikasi M-Paspor dalam perspektif transformasi digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Jurnal Ilmiah*. <https://doi.org/10.55903/juria.v3i3.192>
- Qanitha, N. (2025). Analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. *Jurnal Ilmiah*. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i1.82>
- Ramadhani, O. A., Lutfiyah, K. N., Tupen, D. L., Adzzahra, F. C., & Fatkhuri. (2025). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor dalam perspektif implementasi e-government di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 5(1), 12. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2622>

- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(2), 422–428. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i2.2022.422-428>
- Saleh, C. (2019). Citizen satisfaction with online passport service innovation in Indonesia within an electronic governance perspective. *International Journal of Management (IJM)*, 10(6), 61–75. <https://doi.org/10.34218/IJM.10.6.2019.007>
- Sebayang, J. B., Zuraida, L., & Hadisukarno, T. (2025). Analysis of the effect of service quality on the satisfaction of passport applicants at the Ngurah Rai Class I Immigration Office. *J-TRUE: Journal of Travel and Leisure*, 2(1), 27–34. <https://doi.org/10.52352/jtrue.v2i1.2034>
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik* (Ed. 2). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Suryani, T., Albintani, I., Sari, D. W., Dharma, K. P., & Fauzi, H. (2024). Literature review: Implementasi aplikasi M-Paspor dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah*. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i3.18199>
- Sutabri, T. (2014). *Pengantar teknologi informasi*. ANDI.
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan aplikasi pendaftaran antrean paspor online dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>