

DIGITALISASI LAYANAN PASPOR SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI ADMINISTRASI KEIMIGRASIAN DI INDONESIA

DIGITALIZATION OF PASSPORT SERVICES AS AN EFFORT TO IMPROVE THE
EFFICIENCY OF IMMIGRATION ADMINISTRATION IN INDONESIA

<https://10.0.205.137/jaid.v6i1.759>

Submitted: 05-04-2026 Reviewed: 25-04-2025 Published: 15-05-2026

Aprillia Flora Indah Rekty
aprilliafloraaa@gmail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Rahmawati Nurul Jannah
rahmanj@gmail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Anida Sri Rahayu Mastur
anidasriyahayumastur@gmail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Abstract (In English). The advancement of digital technology has driven a significant transformation in public administration, including the immigration sector. The digitalization of passport services represents an innovation aimed at enhancing the efficiency, effectiveness, and accountability of immigration administration. This study aims to analyze how the digitalization of passport services serves as a strategic instrument in improving the efficiency of immigration administration in Indonesia. Passport services were chosen as the focus of this study due to their status as the most frequently accessed immigration public service and the representative face of immigration administration. This research adopts a descriptive qualitative approach through a literature study. The findings show that digitalization, through various innovations such as M-Paspor, e-Paspor, and Autogate, has successfully simplified procedures, accelerated service times, improved data accuracy, and strengthened oversight and accountability within immigration administration. Nevertheless, challenges related to infrastructure and digital literacy still require serious attention to ensure the optimal implementation of digital transformation.

Keywords: digitalization, passport services, immigration administration, efficiency, innovation

Abstract (In Bahasa). Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam administrasi publik, termasuk di sektor keimigrasian. Digitalisasi layanan paspor merupakan bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas administrasi keimigrasian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi layanan paspor mampu menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi administrasi keimigrasian di Indonesia. Layanan paspor dipilih sebagai fokus kajian karena merupakan layanan publik keimigrasian yang paling sering diakses masyarakat dan menjadi wajah pelayanan imigrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi, melalui berbagai inovasi seperti M-Paspor, e-paspor, dan Autogate, berhasil menyederhanakan proses, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki sistem pengawasan dan akuntabilitas administrasi keimigrasian. Namun, tantangan dalam hal infrastruktur dan literasi digital masih perlu mendapatkan perhatian serius agar transformasi digital dapat berjalan optimal.

Kata Kunci: digitalisasi, layanan paspor, administrasi keimigrasian, efisiensi, inovasi



1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi dan mendorong perubahan terkait cara pemerintah menyelenggarakan layanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, melainkan keharusan untuk menciptakan sistem administrasi pemerintahan yang adaptif, efisien, dan transparan bagi kebutuhan masyarakat (Putu & Widanti, 2022). Digitalisasi menghadirkan peluang besar dalam memperbaiki kinerja birokrasi, mempercepat proses dalam pengambilan keputusan, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan yang sebelumnya bersifat eksklusif dan terpusat. Di era globalisasi dan Revolusi Industri 4.0, digitalisasi telah menjadi fondasi utama dalam reformasi birokrasi modern yang memungkinkan pemerintah di berbagai negara merespons dinamika sosial secara cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi bukan hanya sekadar alat bantu administratif, melainkan merupakan bagian integral dari strategi pembangunan nasional dan tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan (Alamsyah et al., 2025). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi memperkuat kepercayaan masyarakat melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan publik yang lebih inklusif.

Dalam administrasi publik, digitalisasi tidak hanya penggunaan teknologi, tetapi dapat berkembang menjadi instrumen strategis untuk merestrukturisasi proses birokrasi secara menyeluruh. Digitalisasi memungkinkan birokrasi menjadi lebih adaptif terhadap perubahan, lebih efisien dalam pelaksanaan tugas, serta lebih cepat dan akurat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan digitalisasi, rantai birokrasi yang panjang akan dapat disederhanakan dan terbukti mampu menekan biaya operasional (Suryanto & Dai, 2025). Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam menciptakan ruang partisipatif yang lebih luas melalui sistem pelayanan interaktif berbasis daring, sehingga masyarakat tidak hanya menjadi objek layanan, tetapi juga aktor yang aktif dalam proses pemerintahan.

Sektor keimigrasian sebagai salah satu entitas dari pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan warga negara dan warga asing turut mengalami tekanan untuk berinovasi secara berkelanjutan, mengingat dinamika mobilitas global dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan akurat. Mobilitas lintas negara yang semakin tinggi sangat baik untuk kepentingan pariwisata, pendidikan, bisnis, maupun migrasi kerja, yang menuntut adanya sistem administrasi keimigrasian yang responsif dan andal (Ilham, 2024). Salah satu layanan yang sangat berkaitan langsung dengan masyarakat adalah layanan paspor, yang menjadi prasyarat utama dalam perjalanan internasional. Proses pelayanan paspor yang semula bersifat manual dan berlapis mulai dari antrean fisik, pengisian formulir kertas, hingga verifikasi data secara terpisah kini dituntut untuk lebih terintegrasi, otomatis, dan berbasis teknologi informasi. Tidak hanya untuk efisiensi, transformasi ini juga bertujuan untuk mengurangi kesalahan administratif, mempercepat proses verifikasi data, dan meningkatkan akurasi dokumen (Amin & Hidayatullah, 2025). Sebagai otoritas utama dalam penyelenggaraan layanan keimigrasian, Direktorat Jenderal Imigrasi telah menginisiasi berbagai program digitalisasi layanan, termasuk layanan paspor, izin tinggal, serta sistem perlintasan otomatis di pintu masuk negara. Langkah ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap reformasi birokrasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya Indonesia untuk menyelaraskan praktik administrasi keimigrasian dengan standar internasional.

Penerapan digitalisasi dalam layanan paspor ini selaras dengan arah kebijakan pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi juga memperkuat nilai-nilai pelayanan prima seperti kemudahan akses, kecepatan proses, dan keandalan sistem. Efisiensi administrasi dalam keimigrasian mampu menjadi kunci dalam menjamin kualitas layanan sekaligus memperkuat legitimasi negara dalam pengelolaan dokumen perjalanan.

Meskipun demikian, proses digitalisasi bukan tanpa tantangan. Menurut Suryana et al. (2025) kesiapan pada infrastruktur teknologi menjadi tantangan utama khususnya di daerah yang masih tertinggal dan menghadapi keterbatasan akses perangkat digital yang memadai. Selain itu menurut Setyanti (2025), kualitas sumber daya manusia, baik dari penyelenggara layanan atau pengguna layanan juga menentukan keberhasilan transformasi digital. Literasi digital masyarakat juga masih menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menjadi perhatian dalam evaluasi keberlanjutan inovasi pelayanan publik, termasuk di sektor keimigrasian yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan mobilitas penduduk lintas negara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian bertujuan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi layanan paspor berkontribusi dalam peningkatan efisiensi administrasi keimigrasian di Indonesia. Layanan paspor dipilih sebagai objek utama kajian karena merupakan salah satu bentuk pelayanan keimigrasian yang paling sering diakses oleh masyarakat umum dan mencerminkan wajah pelayanan publik secara langsung. Penelitian ini juga berupaya memahami sejauh mana transformasi digital yang telah dilakukan mampu mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi akurasi data.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (*library research*). Data diperoleh melalui penelusuran dan analisis terhadap berbagai sumber literatur yang relevan, termasuk jurnal ilmiah, laporan resmi pemerintah, artikel berita, dan dokumen kebijakan terkait digitalisasi layanan publik dan administrasi keimigrasian di Indonesia. Pemilihan sumber dilakukan dengan mempertimbangkan kredibilitas, keterkinian, dan relevansi terhadap fokus penelitian.

Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengidentifikasi pola, konsep, dan temuan yang berkaitan dengan implementasi digitalisasi layanan paspor serta dampaknya terhadap efisiensi administrasi keimigrasian. Hasil analisis disusun dalam bentuk narasi yang sistematis guna memberikan gambaran komprehensif mengenai fenomena yang dikaji.

3. PEMBAHASAN

3.1 Digitalisasi Layanan Paspor dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Keimigrasian di Indonesia

Transformasi digital telah membawa pengaruh signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan warga negara. Salah satu pengaruh utama dari era digital terhadap administrasi publik adalah meningkatnya efektivitas dalam penyampaian layanan (Almahdali et al., 2024). Pemanfaatan teknologi memberikan peluang

bagi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Digitalisasi layanan paspor merupakan bentuk konkret transformasi digital dalam sektor administrasi publik. Dalam keimigrasian, transformasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan adaptif terhadap dinamika global. Layanan paspor, sebagai bentuk dari pelayanan dasar negara kepada warganya untuk mobilitas internasional menjadi lokus strategis dalam mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mempermudah proses permohonan dan penerbitan paspor. Penelitian oleh Ayutasya et al. (2020), menunjukkan bahwa digitalisasi ini efektif terutama dalam mengurangi beban kerja petugas dan juga meningkatkan kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.

Secara keseluruhan, digitalisasi layanan paspor telah mempercepat proses penerbitan paspor dengan menyederhanakan prosedur, namun tetap memperhatikan akurasi data, transparansi administrasi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pemohon paspor. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dalam layanan paspor bukan sekadar mempermudah masyarakat, melainkan membentuk sistem administrasi yang lebih responsif dan berintegritas.

3.2 Inovasi Digitalisasi Layanan Paspor di Indonesia

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan keimigrasian telah mengimplementasikan sejumlah terobosan digital guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, aman, dan transparan antara lain adalah aplikasi M-Paspor, penerbitan e-paspor, dan implementasi sistem *Autogate* di bandara Internasional. Ketiga inovasi saling melengkapi dan memberikan dampak besar terhadap peningkatan efisiensi, akurasi data, dan juga kepuasan pengguna layanan imigrasi.

A. Aplikasi M-Paspor

Aplikasi M-paspor merupakan inovasi berbasis aplikasi *mobile* yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk dapat memberikan kemudahan akses layanan paspor secara daring kepada masyarakat. Melalui aplikasi ini, pemohon dapat mengajukan permohonan paspor baru maupun penggantian paspor secara *online* mulai dari mengisi formulir permohonan, pengisian data diri, pengunggahan dokumen, pemilihan jadwal wawancara, hingga pembayaran biaya administrasi (Helpiastuti et al., 2023). Melalui sistem digital yang terintegrasi, data pemohon dapat langsung diverifikasi secara otomatis oleh sistem.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Triyanto et al. dalam Suryani et al. (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi antrean paspor *online* ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Aplikasi ini terbukti mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara daring, khususnya dalam hal pendaftaran antrean dan pemilihan jadwal pelayanan. Efektivitas aplikasi ini tercermin dari meningkatnya efisiensi proses layanan dan berkurangnya antrean fisik di kantor imigrasi. Selain itu, pemanfaatan aplikasi ini memperkuat responsivitas pegawai dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pemohon. Petugas dinilai lebih sigap dan terlatih dalam mengarahkan pemohon yang menggunakan sistem secara *online*, sehingga proses pelayanan berlangsung lebih cepat dan minim hambatan. Dengan

demikian, penggunaan aplikasi ini tidak hanya meningkatkan kemudahan akses masyarakat, tetapi mendukung pencapaian efisiensi administrasi dalam pelayanan paspor secara umum.

Penelitian yang dilakukan Taher et al. (2024) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor terbukti efektif meningkatkan efisiensi pelayanan paspor. Dengan menggunakan indikator efektivitas dari Gibson (2005), M-Paspor dinilai mampu meningkatkan produktivitas Ditjen Imigrasi sebagai pengembang sistem dalam menghasilkan layanan berbasis digital yang adaptif terhadap peningkatan permohonan paspor tiap tahunnya. Aplikasi ini terbukti mempermudah pemohon dalam mengisi data dan mengunggah dokumen secara mandiri, sementara petugas cukup melakukan verifikasi, sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas pelayanan, aplikasi ini memberikan kemudahan operasional bagi aparat imigrasi, khususnya dalam kecepatan, ketepatan, dan ketertiban administrasi. Keunggulan lainnya dari aplikasi ini adalah sifatnya yang fleksibel dan dapat diakses kapan saja di mana saja menjadikannya solusi atas keterbatasan layanan konvensional. Selain meningkatkan efisiensi internal, aplikasi ini juga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan model pengembangan program digital lainnya di lingkungan keimigrasian.

Penggunaan M-Paspor secara signifikan memangkas waktu antrean di kantor imigrasi dan mengurangi beban administratif petugas. Melalui sistem digital yang terintegrasi, data pemohon paspor dapat langsung diverifikasi secara otomatis oleh sistem. Inovasi ini telah menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan fleksibel serta menjadi solusi keterbatasan kapasitas fisik kantor pelayanan. Selain itu, sistem berbasis digital ini memberikan manfaat dalam pengelolaan data pemohon yang lebih terstruktur, akurat, dan mudah ditelusuri.

B. E-paspor (*Electronic Passport*)

E-paspor merupakan paspor elektronik yang memanfaatkan *chip* biometrik berteknologi tinggi berisi informasi penting berupa data pribadi pemegang paspor yang digunakan sebagai metode validasi identitas secara digital. *Chip* ini dilindungi oleh sistem keamanan yang canggih sehingga sangat sulit untuk diakses atau diretas oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan. Dengan adanya teknologi ini, pemegang e-paspor memiliki perlindungan yang lebih terhadap risiko pencurian atau pemalsuan identitas, salah satunya saat melakukan perjalanan internasional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Norhaifa et al. (2024), selain menawarkan perlindungan data yang lebih baik, e-paspor memberi dampak yang signifikan terhadap efisiensi proses imigrasi di bandara yaitu dengan mempercepat proses pemeriksaan dokumen di bandara karena kompatibilitasnya dengan sistem *autogate* yang memanfaatkan teknologi biometrik untuk memverifikasi identitas pemegang paspor secara cepat dan akurat. *Autogate* dapat ditemui di beberapa bandara internasional di dunia yang memungkinkan untuk memangkas waktu antrean pemeriksaan karena berlangsung hanya dalam hitungan detik. Hal ini tidak hanya mempercepat alur keberangkatan dan kedatangan penumpang, tetapi mengurangi kepadatan antrean dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan para

pengguna layanan keimigrasian. Selain itu, implementasi e-paspor juga membuktikan komitmen oleh pemerintah Indonesia dalam menyesuaikan sistem imigrasi yang sesuai dengan standar internasional yang telah ditetapkan oleh ICAO (*Internasional Civil Aviation Organization*). Hal ini dapat membangun sistem imigrasi yang kredibel di mata internasional. Berdasarkan analisis penulis dari berita imigrasi, sejak dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0005.GR.01.02 Tahun 2024, tanggal 8 Januari 2024, masyarakat Indonesia kini dapat mengajukan e-paspor di seluruh wilayah di Indonesia. Jika pada tahun 2023 layanan e-paspor hanya tersedia di 102 kantor imigrasi, kini layanan e-paspor telah berkembang dan telah tersedia di 126 kantor imigrasi dari sabang sampai merauke.

C. *Autogate (Automatic Gate System)*

Autogate merupakan sistem pemeriksaan imigrasi otomatis berbasis teknologi yang memungkinkan proses keluar dan masuk wilayah negara dilakukan tanpa pemeriksaan langsung oleh petugas imigrasi. Sistem ini telah dirancang sebagai bentuk layanan satu pintu yang terintegrasi, di mana pengguna cukup melalui pemindaian biometrik seperti sidik jari atau wajah untuk verifikasi identitasnya dengan *database* yang dimiliki imigrasi (Purba & Wiradinata, 2022). Sistem ini tidak hanya mengurangi beban petugas imigrasi dalam pemeriksaan manual, tetapi juga meningkatkan akurasi dan kecepatan layanan imigrasi.

Menurut (Anugerah & Wiraputra, 2020), implementasi sistem *autogate* telah memberikan sejumlah manfaat penting dalam konteks pelayanan keimigrasian, yaitu mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat proses pemeriksaan dan mengurangi waktu antrean. Selain itu, sistem *autogate* mampu untuk menyederhanakan prosedur keimigrasian sehingga lebih mudah untuk diakses dan lebih efisien bagi pelintas. Penerapan sistem digital ini juga memperbaiki tata kelola dan akuntabilitas dalam administrasi karena seluruh proses tercatat secara elektronik. Dengan mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, *autogate* turut berperan dalam meminimalkan potensi praktik penyimpangan seperti pungutan liar.

Berdasarkan hasil penelitian dari Fatharani et al. (2021), keberadaan sistem *autogate* tidak hanya mempercepat proses pemeriksaan, tetapi juga meningkatkan efektivitas pengawasan keimigrasian. Pada saat dokumen perjalanan dipindai, sistem akan memverifikasi identitas dan memeriksa keaslian dokumen secara otomatis. Apabila pemindaian menemukan bahwa individu masuk dalam daftar cekal (pencekalan), maka akses *autogate* akan ditolak. Selain itu, sistem juga mampu mendeteksi kemiripan identitas baik nama, sidik jari, maupun struktur wajah yang dianggap mencurigakan atau tidak sesuai, sistem akan menolak akses secara otomatis.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Digitalisasi layanan paspor telah terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi keimigrasian yang ada di Indonesia. Berbagai inovasi seperti aplikasi M-Paspor, E-paspor, dan *Autogate* menyederhanakan proses pelayanan, mempercepat proses permohonan dan verifikasi data, serta memperkuat sistem pengawasan

melalui pemanfaatan teknologi biometrik. Digitalisasi ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dari pihak penyelenggara layanan keimigrasian. Dengan demikian, digitalisasi layanan paspor bukan hanya sebagai respons atas perkembangan teknologi, tetapi sebagai strategi dalam menciptakan tata kelola administrasi keimigrasian yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4.2 Saran

Agar digitalisasi layanan paspor dapat berjalan lebih optimal dan merata di wilayah Indonesia, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi terutama di daerah terpencil, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia baik dari sisi petugas pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Literasi digital masyarakat perlu ditingkatkan melalui edukasi publik yang berkelanjutan agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara efektif. Selain itu, evaluasi dan pemutakhiran sistem perlu dilakukan secara berkala agar sistem digital yang telah diterapkan dapat adaptif terhadap dinamika kebutuhan dan tantangan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, K., Ariesmansyah, A., & Arifin, R. K. (2025). *Administrasi Publik Era Digitalisasi* (N. Purnama (ed.)). <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=-81gEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kutipan+Perkembangan+teknologi+digital+telah+merevolusi+dan+mendorong+perubahan+terkait+cara+pemerintah+menyelenggarakan+layanan+publik+di+berbagai+negara,+termasuk+Indonesia.+Tra>
- Almahdali, H., Qomariyah, E., Paselle, E., Fadri, Z., Pradana, I. P. Y. B., Rustan, F. R., Yuherman, Y., Hartoyo, H., & Suyatno, S. (2024). *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital* (R. Persada (ed.)). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=IJ41EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA61&dq=digitalisasi+layanan+paspor&ots=EQmNLrBvzW&sig=AlZnRQnFFWd0asn63bGVgeV8-mA&redir_esc=y#v=onepage&q=digitalisasi+layanan+paspor&f=false
- Amin, P. S. Al, & Hidayatullah, M. F. (2025). Peran Brimen Dalam Transformasi Digital Dan Pengelolaan Arsip Perbankan Di BRI Kantor Cabang Pasuruan. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3).
- Anugerah, N. R., & Wiraputra, A. R. (2020). Kontradiktif Implementasi Autogate terhadap Cap Keimigrasian (Contradictive Autogate Implementation Of Immigration Stamp). *Journal of Law and Border Protection*, 2(2).
- Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Pemohon Paspur Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Fatharani, A. Q., Meilina, D. G., & Yoga, A. A. G. R. A. (2021). Penggunaan Autogate di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(4).
- Helpiastuti, S., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1).
- Ilham. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. G. Efgivia (ed.)). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Norhaifa, Fitri, A., Izhar, Syaifullah, H. D., Alauddin, M. R. F., & Jalaluddin. (2024). Peran Divisi Keimigrasian Kemenkumham Kalses dalam Penyebaran Informasi Keimigrasian dan Paspur Elektronik. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal(IERJ)*, 2(3).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Purba, S. H., & Wiradinata, T. (2022). *Optimalisasi Sistem Autogate di Tempat Pemeriksaan Imigrasi untuk Mempermudah Mobilitas Masyarakat Guna Mewujudkan Smart Society di Era Global*.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 3, Issue 1).
- Setyanti, S. W. L. H. (2025). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia : Meningkatkan Daya Saing Organisasi* (T. Yuwanda (ed.)). Takaza Innovatix Labs.

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0005.GR.01.02 Tahun 2024.

Suryana, F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & SsahraNabilaSafitri. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *Jurnal Riset Hukum Kenegaraan & Politik*, 4(1).

Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 16(3).

Suryanto, S., & Dai, R. M. (2025). Digitalisasi Pembayaran Dalam Pengelolaan Keuangan Publik: Strategi Efisiensi Dan Transparansi. *Jurnal Agregasi : Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 13(1), 96–110.

Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2).