



---

**E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik : Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan**

**Kiki Wulan Dari<sup>1</sup> , Nadila Lestari Gea<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup> Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia**

**Jl. Teladan No.15, Teladan Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20214**

**Email: fiki090918@gmail.com**

**Abstrak**

Penggunaan e-Government dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik, memungkinkan pemerintah menjadi lebih responsif dan terbuka terhadap arus keinginan masyarakat yang cepat. Pemerintah mempunyai peluang untuk melakukan inovasi pengembangan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-Government, khususnya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain, berkat peluang yang diberikan dalam sejalan dengan revolusi teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi Antrian Paspor Online yang sekarang merupakan aplikasi M-Paspor dapat diinstal pada smartphone Android atau iOS yang bertujuan untuk membuat pelayanan yang lebih mudah bagi mereka yang menggunakan layanan paspor di kantor imigrasi. Namun, banyak keluhan yang muncul terkait efektivitas aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan/studi dokumen. Hasil penelitian adalah efektivitas sistem tersebut dapat dikatakan efektif.

**Kata Kunci:** E-Government, Efektivitas, Paspor Online, Pelayanan Publik.

---

**PENDAHULUAN**

Teknologi informasi semakin berkembang kian harinya dan tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi di berbagai bidang yakni dalam bidang perdagangan, pendidikan, sosial dan sebagainya (Darmawan, 2015). Manfaat yang didatangkan dari penggunaan teknologi ini juga mendukung penggunaannya dalam berbagai bidang yakni semakin pesat dan efisiennya proses. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yakni Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia (Sulagna, 2018). Berhubung negara Indonesia merupakan negara

dengan sistem pemerintahan yang demokratis maka penggunaan e-government dapat mewujudkan hak asasi manusia yang tercantum dalam pasal tersebut. publik maka pemerintah bisa menjadi lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif (Brannen, 2001). Dengan kesempatan yang diberikan sejalan dengan adanya revolusi teknologi informasi dan komunikasi maka hadir peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government yaitu dengan memberikan layanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, serta pihak-pihak lainnya dengan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif serta dapat meningkatkan transparansi sehingga pemerintahan dapat terhindar dari penyalahgunaan wewenang seperti kolusi, korupsi dan nepotisme. Beragam layanan publik terhadap masyarakat mendorong terciptanya pelayanan yang inovatif yaitu berupa produk maupun jasa, teknologi, teknologi terapan, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Namun, faktanya, pelayanan publik yang optimal bukan merupakan hal yang mudah dilaksanakan oleh pemerintah (civil servant) (Napitupulu, 2015).

Sejauh ini penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih ditemui beberapa hambatan. Fenomena yang terjadi saat itu adanya masyarakat atau pemohon paspor masih harus melakukan antrian sebanyak 5 kali antrian seperti pengambilan nomor antrian, antrian loket berkas, antrian loket pembayaran, antrian loket foto dan wawancara, dan pengambilan paspor. Sedangkan untuk pembayaran dapat dilakukan keesokan harinya dengan mengambil resi pembayaran di Kantor Imigrasi. Fenomena yang terjadi tersebut dapat kita ketahui bahwa mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memerlukan waktu yang relatif lama. Hal tersebut dirasa menyulitkan bagi warga yang hendak membutuhkan paspor dalam waktu cepat. Terlebih lagi bagi masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari kantor imigrasi, mereka harus menempuh jarak dan memakan waktu yang lama serta perlu beberapa kali perjalanan pulang pergi hingga paspor tersebut siap untuk diambil. Lamanya proses pengurusan ini dianggap belum memberikan dampak positif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektivitas layanan. Padahal dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik disebutkan beberapa asas yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan publik salah satunya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang nyatanya hal tersebut belum dilakukan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Aplikasi Mobile Paspor atau M-Paspor mulai diterapkan sejak 18 Januari Tahun 2022 Unit Imigrasi Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatra Utara. Sebelum adanya M-Paspor tersebut, proses pelayanan paspor lama dirasakan masih cukup rumit dan membutuhkan waktu lama yaitu dengan pelayanan paspor APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online). Pada pelayanan APAPO tersebut bahwa program APAPO dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara online yang masih mengalami kendala seperti dari penerapan online penggunaan aplikasi antara lain, kesulitan dalam verifikasi email, permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai, jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai, ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh, dan masih terdapat praktek pungutan liar yang menyalahi ketentuan dan praktek percaloan. Dalam rangka meminimalisir ketidakefektifan dalam pelayanan serta menghindari terjadinya penyebaran Covid-19 dengan cepat, maka pemerintah menghadirkan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi baru yaitu MPaspor. Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan pendaftaran pembuatan paspor dan pendaftaran terkait penggantian paspor. Peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas aplikasi M-Paspor dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya yakni APAPO serta masalah-masalah yang menjadi hambatan dalam penerapan aplikasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mencapai tingkat ketelitian, jumlah dan jenis yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan/studi dokumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

The World Bank Group mendefinisikan e-government sebagai “sarana pengarahannya penggunaan TI oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan” (UNPAN World Bank Report). Adapun ada yang mendefinisikan e-government sebagai “the process of transacting business between the public and government through the use of automated systems and the Internet network, more commonly referred to as the World Wide Web.” UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan e-government secara lebih sederhana yaitu “e-government is the application of the information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.”

E-Government bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif. Tujuan mendasar yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan
2. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
3. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan

Adapun sasaran pembangunan e-government sebagai berikut :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional
3. Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah

Manfaat yang diharapkan dengan penerapan sistem ini adalah :

- a. E-Government meningkatkan efisiensi

Aplikasi berbasis internet dapat menyimpan koleksi dan transmisi data sehingga efisiensi akan meningkat

- b. E-Government meningkatkan pelayanan

Internet dapat memudahkan pemerintah untuk muncul sebagai organisasi yang bersatu dan menyediakan pelayanan online

- c. E-Government membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu

Misalnya dengan bantuan internet maka informasi dapat disebarluaskan secara online dan mencapai tujuan dari kebijakan tersebut

- d. E-Government bisa berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi

E-Government membantu mengurangi korupsi, menambah keterbukaan dan kepercayaan dalam pemerintahan dan berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi

- e. E-Government bisa menjadi pengkontribusi utama untuk reformasi

Teknologi informasi dan komunikasi dapat mendukung reformasi dalam berbagai area dengan meningkatkan transparansi dan memfasilitasi penyebaran informasi

- f. E-Government bisa membantu kepercayaan antara pemerintah dan warga negara

Teknologi informasi dapat juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga negara yang merupakan dasar dari suatu pemerintahan yang baik.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Adapun dalam wikipedia, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 butir 1 didefinisikan bahwa 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep e-government yang kian berkembang tidak hanya berbasis pada komputer dalam melakukan manajerial dan pengembangan sistem informasi, namun konsep e-government yang sudah berkembang pesat pada masa sekarang lebih mengarah pada terintegrasinya data dan informasi antar lembaga pemerintahan melalui bantuan akses internet dengan menggunakan perangkat lunak yang merupakan program yang dibuat sebagai perkembangan teknologi yang lebih canggih serta dengan menggunakan bahasa pemrograman yang mendukung teknologi yang lebih baik, maka penyelenggaraan e-government berkembang dalam pembuatan website oleh lembaga pemerintah. Pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Maka dalam hal ini melalui e-government dilakukan sistem manajemen dan proses kerja dengan pemanfaatan teknologi informasi yakni melakukan pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Tujuan dari penyelenggaraan sistem ini adalah untuk meningkatkan mutu layanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, efektif dan mampu menyesuaikan dengan perubahan. Pelayanan negara terhadap warga negara merupakan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dan diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan e-government sangat penting untuk mempercepat efisiensi administrasi negara dan agar meningkatkan mutu layanan publik. E-Government juga sebagai suatu teknologi informasi yang digunakan oleh lembaga pemerintahan yang membantu pemerintah untuk mentransformasikan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat secara umum, membangun hubungan pula dengan kegiatan bisnis dan pihak yang memiliki kepentingan lainnya.

Adapun dalam penerapan e-government tentu ada permasalahan yang dihadapi. Menurut Kumorotomo, aspek permasalahan dalam penerapan e-government adalah sebagai berikut :

- a. Aspek Budaya

Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam e-government menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi

b. Aspek Kepemimpinan

Adanya konflik kepentingan yang terjadi di tingkat pemerintah pusat dan daerah misalnya pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik

c. Aspek Infrastruktur

Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi.

Penyelenggaraan e-government harus memiliki sumberdaya untuk membantu menyelenggarakan e-government agar dapat dijalankan dengan baik yakni dari aspek sumberdaya finansial dengan pembangunan infrastruktur ataupun sumber daya manusia. Berkenaan infrastruktur baik ketersediaan sarana/prasarana dalam menunjang penyelenggaraan e-government merupakan hal yang penting, terutama berkaitan dengan tingkat penyebaran dan pemerataan infrastruktur di tiap daerah, agar terselenggaranya pelayanan publik yang adil dengan dukungan infrastruktur yang sama-sama memadai di tiap daerah. Tersedianya infrastruktur bagi keberlangsungan pelayanan bagi masyarakat berbasis elektroik dengan memanfaatkan teknologi digital juga menjadi sebuah strategi untuk mendapat respon baik dari masyarakat dan dunia usaha ataupun pihak lainnya untuk membangun suatu kerjasama yang dilakukan dengan pemerintah, hal tersebut tentu perlunya pengembangan infrastruktur yang lebih baik sehingga pihak yang bekerja sama akan merasa tertarik serta adanya keamanan dan kepastian terhadap infrastruktur yang dipergunakan untuk menunjang kerjasama sehingga tidak akan menimbulkan keraguan untuk berpartisipasi dan berinvestasi di sektor publik. Jika dilihat maka e-government ini telah banyak digunakan di negara-negara maju dimana semua layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Indonesia sendiri meskipun telah mulai menerapkan sistem elektronik dalam sistem pelayanan publik namun pelaksanaannya masih parsial dan belum optimal. Hal ini perlu diperhatikan sebab proses administrasi negara yang mengatur pelayanan publik tentu akan sangat rumit sebab informasi dan data yang diolah adalah informasi dan data dengan jumlah besar namun hal ini jelas dapat dipermudah dengan sistem e-government yang ditata dengan baik serta diiringi dengan implementasi yang baik.

Sejak 18 Januari 2022, Unit Imigrasi Kanwil Kemenkumham Sumut telah menggunakan Aplikasi Passport Mobile atau M-Paspor. Prosedur pelayanan paspor tradisional yang dikenal dengan pelayanan paspor APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online) dinilai cukup sulit dan memakan waktu sebelum pembuatan M-Paspor. Pada layanan APAPO, penerapan program APAPO berupa pendaftaran antrian pada saat pengajuan pembuatan paspor secara online masih mengalami kendala antara lain masalah verifikasi email, permasalahan terkait NIK, jadwal perpanjangan kuota yang tidak sesuai, dan ketersediaan kuota yang tidak mencukupi dan selalu penuh. Pemerintah memperkenalkan aplikasi yang memudahkan masyarakat membuat paspor sebagai upaya mengurangi inefisiensi layanan dan mencegah penyebaran Covid-19 yang cepat. Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi itu memperkenalkan inovasi anyar, yakni M Passport. Program M-Paspor dikembangkan untuk mempermudah proses pembuatan paspor bagi masyarakat umum. Orang dapat mendaftar untuk paspor dan pendaftaran terhubung ke penempatan paspor menggunakan aplikasi ini.

M-Paspor terbilang baru dan diduga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta cara pemakaiannya, sehingga dibutuhkan berbagai macam cara agar masyarakat mengetahui aplikasi tersebut. Salah satu cara memperkenalkannya yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain dalam mempelajari suatu hal yang berguna untuk menghadirkan keefektifitasan dalam kehidupan sehingga memudahkan dalam melakukan suatu hal. Dengan demikian, sosialisasi sangat diperlukan terhadap masyarakat yang akan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini. Jika masyarakat memahami penggunaan Aplikasi MPaspor maka dapat meminimalisir kesalahan dan kendala pada penggunaan aplikasi.

Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan paspor yang dalam hal ini menggunakan sistem aplikasi yaitu M-Paspor dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh sebab itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai pelaksana dari Program M-Paspor harus memberikan informasi serta fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelaksanaan Program M-Paspor. Sehubungan dengan hal tersebut realita yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah adanya beberapa masalah di Kantor

Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, yakni adanya pembatasan pendaftaran jumlah kuota yang membuat masyarakat mengeluh. Berkaitan dengan masalah yang ditemukan beberapa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tersebut, pelayanan pada pengurusan paspor yang akan diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan program M-Paspor akan menjadikan proses pelayanannya semakin mudah, mulai dari mengajukan permohonan paspor, memilih lokasi Kantor Imigrasi dan jadwal, tahap pembayaran, hingga datang ke Kantor Imigrasi untuk pengambilan data biometric dan wawancara. Pemohon paspor merasa banyak manfaat yang dapat mereka ambil dengan diterapkannya M-Paspor tersebut. Tingkat pencapaian kinerja pemberi layanan yang baik ternyata dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan mutu layanan. Bermodalkan peran serta masyarakat dalam proses umpan balik ternyata mampu menjawab segala kekurangan dan tuntutan masyarakat akan kebutuhan pelayanan saat ini. Oleh karena itu tercapainya efektivitas pelaksanaan program M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan merubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya. Selain itu dilakukan pula perubahan terhadap sistem antrian karena tempat layanan yang menjadi satu serta pembayaran paspor melalui bank, ATM, Indomart serta marketplace. Terobosan baru ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ketika melakukan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dikatakan efektif karena pemohon dapat menyelesaikan permohonan paspor satu hari dengan syarat berkas yang lengkap mulai dari alur permohonan, foto, wawancara, sidik jari dan penyerahan slip pembayaran serta pengambilan paspor 3 hari kerja terhitung setelah melakukan pembayaran di bank BNI. Namun kekurangannya adalah sangat terbatasnya kuota yang dibuka di aplikasi M-Paspor sehingga banyak yang mengeluh tentang keterbatasan slot tersebut. Di sisi lain, diperlukan juga sosialisasi daerah terkait M-Paspor sehingga masyarakat dapat memahami sistem tersebut dengan lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggana, Y. Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*. 3(1) : 80-88
- Angka 1 Lampiran I Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Blueprint Sistem Aplikasi E-Government (Internet). Dari : <https://adoc.pub/blue-print-sistem-aplikasi-e-government.html>
- Brannen, A. (2001). E-government in California: Providing services to citizens through the internet. *Spectrum: the Journal of State Government*, 74(2), 6-6.
- Darmawan, D, 2012, Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bandung, Remaja Rosda Karya
- Henrikus Waruwu, Beby Masitho, Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 43-51
- Kumorotomo, 2008, Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi, Yogyakarta, Pustaka Belajar
- Lampiran Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Mariano. Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9) : 1689-1699
- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Sisfo*, 5.
- Nugraha, J.T. E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. 2(1) : 32-42
- Nurhakim, M.R.S. Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan dan Praktik Administrasi*. 9(3) : 403-422
- Pramella Yunindar Pasaribu and Bobby Briando, "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai 'PASTI' Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia," *Jurnal HAM* 10, no. 1 (2019): 39–56.
- Sianipar, 1998, Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara

*E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik : Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan*

*Kiki Wulan Dari , Nadila Lestari Gea*

Sulagna, S. (2018). Book Review: Indrajit Paul and Tuhin Ghosh, Natural Hazards Management in Asia.