



ANALYSIS OF THE ROLE OF PUBLIC SERVICE APPLICATIONS (M-PASPOR APPLICATION AND THE DIGITAL KORLANTAS APPLICATION) IN SUPPORTING E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN INDONESIA

ANALISIS PERAN APLIKASI LAYANAN PUBLIK (M-PASPOR DAN DIGITAL KORLANTAS) DALAM MENDUKUNG IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA

Tiara Mulia Risty¹, Salsabila Andi Jani², Anida Sri Rahayu Mastur³

D-IV Administrasi Keimigrasian, Politeknik Pengayoman Indonesia

E-mail: tiaraamulia@gmail.com¹, salsabilaandij@gmail.com², anidasrirahayumastur@gmail.com³

ARTICLE INFO

Correspondent

Tiara Mulia Risty

tiaraamulia@gmail.com

key words:

Digital Public Services,
Digital Traffic Corps, E-
Government, M-Passport

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1635 – 1644

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged government agencies to innovate in providing more efficient, transparent, and responsive public services. This study aims to analyze the role of digital public service applications, namely M-Passport and Digital Korlantas, in supporting the implementation of e-government in Indonesia. The method used is descriptive qualitative with a literature study approach, reviewing various literature and reliable sources regarding the two applications. The results of the study indicate that M-Passport, developed by the Directorate General of Immigration, provides convenience in submitting and replacing passports online. Meanwhile, Digital Korlantas, managed by the Indonesian National Police, facilitates traffic services such as SIM extensions through an online system. Both applications show a positive contribution to increasing accessibility, efficiency of administrative processes, and transparency of public service information. However, there are still a number of technical obstacles experienced. This study concludes that digital applications such as M-Passport and Digital Korlantas play an important role in strengthening the principles of good governance, especially in terms of efficiency, accountability, and public participation. Further development is needed so that the e-government system in Indonesia can run optimally.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Tiara Mulia Risty <i>tiaraamulia@gmail.com</i> Kata kunci: Digital Korlantas, E-Government, Layanan Publik Digital, M-Paspor Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1635 – 1644	Perkembangan teknologi digital telah mendorong instansi pemerintah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi layanan publik digital, yaitu M-Paspor dan Digital Korlantas, dalam mendukung implementasi <i>e-government</i> di Indonesia. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kepustakaan, mengkaji berbagai literatur dan sumber terpercaya mengenai kedua aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa M-Paspor, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, memberikan kemudahan dalam pengajuan dan penggantian paspor secara online. Sementara itu, Digital Korlantas, yang dikelola oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, memfasilitasi layanan lalu lintas seperti perpanjangan SIM melalui sistem online. Kedua aplikasi menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan aksesibilitas, efisiensi proses administrasi, serta transparansi informasi layanan publik. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala teknis yang dialami. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi digital seperti M-Paspor dan Digital Korlantas memainkan peran penting dalam memperkuat prinsip <i>good governance</i>, khususnya dalam hal efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Pengembangan lebih lanjut diperlukan agar sistem <i>e-government</i> di Indonesia dapat berjalan secara optimal. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah, pemanfaatan teknologi menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindari. Penggunaan teknologi digital tidak hanya menjadi fenomena yang terjadi pada sektor bisnis saja, tetapi juga telah merambah pada sektor pemerintahan. Saat ini, teknologi informasi dimanfaatkan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat birokrasi, serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang efisien dan responsif. Perubahan menuju penggunaan teknologi digital tidak hanya penting untuk satu bidang saja, tetapi dibutuhkan oleh semua sektor, baik bisnis, pendidikan, pemerintah, hingga pada pelayanan publik.

Namun demikian, layanan publik konvensional di Indonesia masih menghadapi sejumlah permasalahan. Beberapa di antaranya adalah birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, hingga pada terjadinya ketimpangan akses layanan terutama pada daerah 3T (tertinggal, terdepan, terluar). Hal ini memicu ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang berakibat pada melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Instansi pemerintah dituntut untuk berinovasi dalam memberikan layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Sejalan dengan komitmen terhadap prinsip *e-government*, pemerintah memanfaatkan teknologi untuk

meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas akses layanan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Berdasarkan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, dalam mewujudkan pelayanan publik yang bermutu dan terpercaya, pemerintah Indonesia menekankan pentingnya percepatan transformasi digital di sektor pemerintahan. Transformasi ini mencakup penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu, serta penguatan inisiatif “Satu Data Indonesia” guna menciptakan integrasi data yang menyeluruh. Digitalisasi juga menjadi langkah strategis untuk membangun birokrasi efisien, meningkatkan kinerja pelayanan publik, serta memperkuat mekanisme pencegahan korupsi. Oleh karena itu, percepatan transformasi digital bukan hanya menjadi instrumen modernisasi layanan, tetapi juga merupakan pondasi penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat diimbangi dengan koordinasi dan kolaborasi antara kementerian/lembaga dan badan usaha milik negara.

Langkah transformasi digital sebagai konsep e-government pada prinsipnya dilakukan dalam rangka mendigitalisasi sistem administrasi dan pelayanan publik untuk menghadirkan layanan yang mampu beradaptasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk itu pemerintah menyadari bahwa pelayanan publik kini tak lagi hanya mengandalkan dari perspektif birokrasi semata, tapi juga harus memperhatikan kepentingan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi layanan publik digital merupakan salah satu upaya konkret yang dilakukan dalam mendorong transformasi digital. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kementerian dan lembaga telah meluncurkan sejumlah aplikasi layanan publik sebagai wujud nyata dari upaya ini. Di antaranya, M-Paspor sebagai layanan digital dari Direktorat Jenderal Imigrasi untuk pengurusan paspor secara elektronik, serta Digital Korlantas POLRI sebagai layanan digital dari Kepolisian Republik Indonesia di bidang lalu lintas. Aplikasi-aplikasi ini memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa aplikasi yang telah dikembangkan menunjukkan potensi besar dalam mendukung prinsip good governance, seperti akuntabilitas, efisiensi, serta peningkatan kualitas layanan. Meskipun sama-sama merupakan aplikasi layanan digital, masing-masing tentunya memiliki pendekatan, fitur, hingga efektivitas layanan yang berbeda.

Berdasarkan hal tersebut, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis peran dua aplikasi layanan publik dalam mendukung implementasi e-government di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan publik digital di dua sektor yang berbeda serta sejauh mana aplikasi digital telah berkontribusi terhadap penguatan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia, sekaligus nantinya dapat menjadi masukan bagi pengembangan sistem pelayanan digital di berbagai sektor pemerintah di masa yang akan datang.

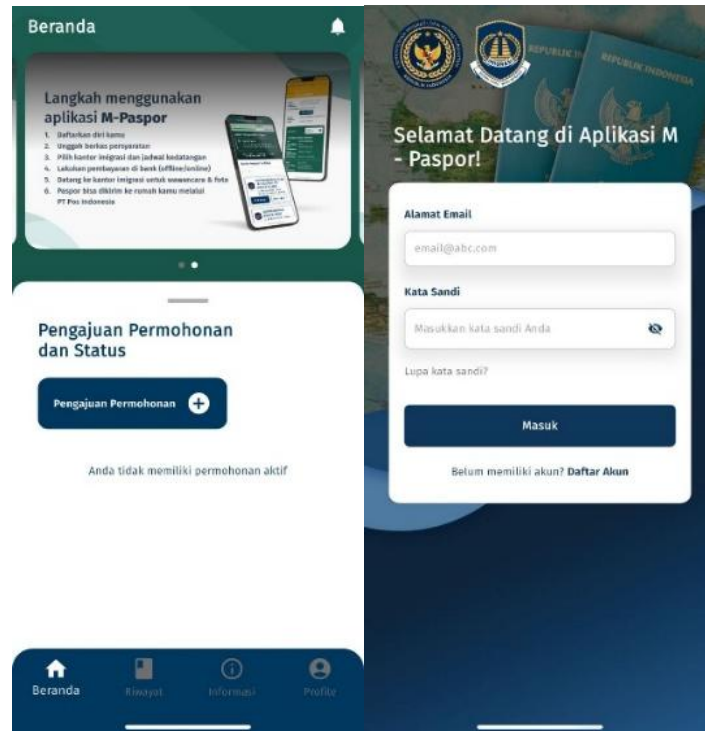
METODE PENELITIAN

Profil dan Fitur Aplikasi

M-Paspor

Direktorat Jenderal imigrasi merupakan organisasi sektor publik yang memberikan layanan di bidang keimigrasian, salah satu produk layanannya berupa paspor. Demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal maka dibentuk Aplikasi M-Paspor sebagai inovasi yang hadir pada tahun 2022 untuk menggantikan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) yang rilis pada tahun 2019. Tujuannya agar pembuatan paspor

semakin sederhana dan cepat. Aplikasi M-Paspor digunakan untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Namun, tidak diperuntukkan untuk penggantian paspor hilang maupun rusak (Pamadi, 2022).

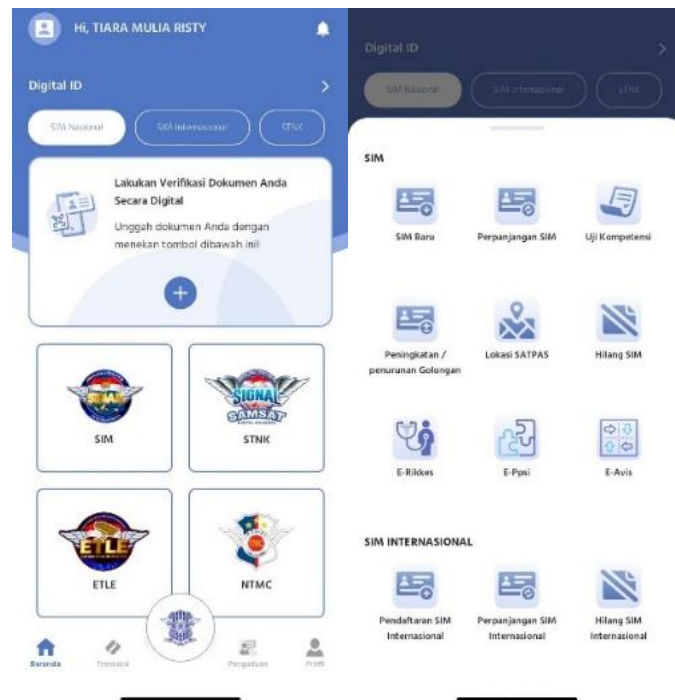


Gambar 1. Desain Halaman Menu Utama (Dashboard) M-Paspor

Aplikasi ini mudah digunakan oleh pengguna, hanya dengan melengkapi dan mengupload berkas persyaratan permohonan atau penggantian paspor melalui *smartphone*, kemudian membayar biaya permohonan, pengguna langsung dapat datang ke kantor imigrasi sesuai jadwal dan sesuai pilihan untuk melakukan wawancara dan perekaman data biometrik. Hal ini sebagai upaya memperbaiki sistem pelayanan paspor agar lebih baik.

Digital Korlantas

Korps Lalu Lintas (Korlantas) merupakan bagian dari Kepolisian Republik Indonesia, bekerja pada tingkat Markas Besar dan dipimpin oleh Kepala Korlantas (Kakorlantas). Tugas utamanya yaitu mengatur dan mengelola segala hal berkaitan dengan lalu lintas. Mencakup pemberian edukasi kepada masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, mengurus pendaftaran dan identifikasi pengemudi serta kendaraan, dan melakukan patroli jalan raya (Zulkifli, 2024).



Gambar 2. Desain Halaman Menu Utama (Dashboard) Digital Korlantas

Digital Korlantas POLRI merupakan aplikasi resmi dari Korlantas sebagai penyedia layanan yang memudahkan masyarakat. Aplikasi Digital Korlantas POLRI menyediakan 4 (empat) fitur di dalamnya, termasuk fitur SINAR (SIM Nasional Presisi) sebagai fitur pendaftaran dan perpanjangan SIM, SIGNAL (Samsat Digital Nasional) sebagai fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor, NTMC POLRI, ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*). Namun hingga saat ini, hanya fitur SINAR saja yang beroperasi, sedangkan ketiga fitur lainnya akan segera hadir. SINAR yang merupakan fitur penyedia layanan pendaftaran SIM dan perpanjangan SIM yang dapat dilakukan secara online dari rumah. Pendaftaran SIM masih perlu datang ke SATPAS untuk melakukan ujian, sedangkan untuk perpanjangan SIM, SIM dapat langsung dikirim ke rumah tanpa harus datang untuk melakukan ujian ulang.

Kelebihan dan Kekurangan Masing-Masing Aplikasi

M-Paspor

Kelebihan

Aplikasi M-Paspor memiliki beberapa kelebihan, diantaranya :

- a. Validasi NIK, M-Paspor telah terintegrasi dengan Dukcapil untuk validasi NIK Pemohon Paspor;
- b. Integrasi DPRI, M-Paspor telah terintegrasi dengan sistem Dokumen Perjalanan RI di Kantor Imigrasi seluruh Indonesia;
- c. Menentukan tempat, tanggal, dan waktu permohonan, pemohon dapat memilih kantor imigrasi yang dituju, kemudian akan mendapatkan barcode serta tanggal dan jam kedatangan ke kantor imigrasi untuk melakukan proses pemberkasan, foto, dan wawancara;
- d. Pembayaran PNPB dilakukan di awal, peningkatan akuntabilitas dengan memberikan kode billing terlebih dahulu dan dapat melakukan pembayaran langsung (bank, kantor pos, indomaret), maupun via online (marketplace, internet banking);
- e. Reschedule kedatangan, pemohon dapat melakukan reschedule kedatangan sebanyak 1x dan maksimal H-1 sebelum kedatangan (Wulandari et al., 2023).

Kekurangan

Pengimplementasian aplikasi M-Paspor dalam hal aksesibilitas teknologi masih kerap menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat, terutama pada wilayah dengan keterbatasan teknologi (Lili Suryani et al., 2024). Banyaknya pengguna yang mengeluh terkait kesalahan pada aplikasi juga menyebabkan kekecewaan dan hilangnya uang. Sistem pada aplikasi yang kurang optimal menyebabkan layanan yang diberikan menjadi kurang maksimal. Kuota yang sering penuh dan server yang sering error atau bug juga menjadi kekurangan dari aplikasi ini. Sebagian Masyarakat kerap kali tidak dapat login pada aplikasi, dan kesulitan saat memilih jadwal kedatangan untuk wawancara sehingga sulit melanjutkan permohonan (Denny et al., 2024). Aplikasi M-Paspor juga memungkinkan pengguna mengunggah gambar ataupun dokumen persyaratan. Namun belum tersedia fitur untuk validasi kualitas, sehingga dokumen yang buram, tidak terbaca, atau tidak sesuai standar tetap dapat diunggah tanpa peringatan. Akibatnya, pelaksanaan layanan publik menjadi terhambat dan tidak terlaksana secara maksimal (Wulandari et al., 2023).

Digital Korlantas

Kelebihan

Aplikasi digital korlantas memiliki beberapa kelebihan, diantaranya :

- a. Identitas Digital (Digital ID), identitas pengguna disimpan secara online sebagai pengganti identitas fisik, dan datanya dilindungi dengan sistem keamanan data terenkripsi.
- b. Autentifikasi Biometrik, aplikasi menerapkan teknologi *face recognition* yang terintegrasi dengan data biometric e-KTP, sehingga memastikan data aman dalam sistem.
- c. Percepatan Proses Administrasi, layanan dilakukan secara online, sehingga prosesnya menjadi cepat tanpa harus antri lama.
- d. Memudahkan Proses Pembayaran, pengguna bisa membayar melalui berbagai pilihan yang tersedia dalam aplikasi.
- e. Tidak Perlu Datang ke SATPAS/SAMSAT, bagi layanan tertentu seperti perpanjangan SIM, dokumen bisa langsung dikirim ke rumah.

Kekurangan

Keluhan dari masyarakat terkait kesulitan mengakses aplikasi dan sering terjadi eror masih terjadi hingga saat ini. Ditambah dengan kesulitan akses internet di beberapa daerah sehingga menyebabkan penggunaan aplikasi kurang optimal. Perihal sarana, yaitu tidak tersedianya call center dalam Digital Korlantas Polri menjadi kesulitan tersendiri bagi pengguna. Call center diperlukan agar pengguna dapat bertanya jika terjadi kesulitan tanpa harus datang langsung ke Satlantas Polres (Wibawani, 2024). Hingga saat ini, ujian praktik mengemudi untuk mendapatkan SIM baru masih dilaksanakan secara langsung di kantor satpas.

Perbandingan Kedua Aplikasi

Perbedaan Kedua Aplikasi

Secara umum perbedaan yang tampak dari kedua aplikasi layanan publik pemerintah adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Perbedaan Aplikasi M-Paspor dan Aplikasi Digital Korlantas

Aspek	Aplikasi Digital Korlantas	Aplikasi M-Paspor
Kementerian/Lembaga Pengelola	Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas POLRI)	Direktorat Jenderal Imigrasi
Fokus Pelayanan	Pelayanan lalu lintas berkendara	Pelayanan keimigrasian
Jenis Dokumen yang Dihasilkan	SIM	Paspor
Sasaran Utama	Masyarakat umum pengguna kendaraan atau pelaku lalu lintas	Warga Negara Indonesia yang membutuhkan paspor dan akan bepergian ke luar negeri
Kompleksitas Data	Terintegrasi dengan sistem kepolisian, Kementerian Perhubungan, dan data kependudukan	Terhubung dengan data kependudukan, dan data imigrasi internasional
Fitur Unggulan	SINAR (SIM Nasional Presisi) sebagai fitur pendaftaran dan perpanjangan SIM	Registrasi online, pemilihan kantor imigrasi dan jadwal

Persamaan Kedua Aplikasi

Secara umum, aplikasi ini merupakan aplikasi layanan publik dengan beberapa kesamaan diantaranya, seperti:

- Tujuan, kedua aplikasi bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung *e-government* di Indonesia.
- Implementasi, kedua aplikasi merupakan wujud penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat.
- Peningkatan efisiensi dan transparansi, kedua aplikasi meningkatkan efisiensi waktu dengan meminimalisir terjadinya antrian panjang, mengurangi kontak fisik dalam pelayanan, serta mendorong transparansi prosedur guna mencegah terjadinya praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).
- Aksesibilitas layanan, kedua aplikasi memberikan kesempatan pada masyarakat untuk dapat mengakses layanan kapan saja dan dimana saja melalui perangkat digital. Kedua aplikasi dapat diakses dengan mudah hanya dengan mengunduh secara gratis melalui layanan *Google Play Store* maupun *App Store*. Berdasarkan data yang diakses melalui media pengunduhan aplikasi, kedua aplikasi tersebut telah diunduh oleh lebih dari 1 juta pengguna di seluruh Indonesia.
- Mendukung prinsip *good governance*, kedua aplikasi mendukung prinsip *good governance* terutama pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan aksesibilitas informasi publik.

Peran Aplikasi M-Paspor dan Digital Korlantas dalam *E-Government*

Analisis Aksesibilitas

- M-Paspor, aplikasi M-Paspor mengurangi mobilitas masyarakat dalam hal pengurusan paspor, karena dapat mengajukan permohonan paspor dimana saja dan

kapan saja (Putri, 2024). M-Paspor memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendaftar, memilih jadwal, mengunggah dokumen, dan membayar biaya paspor dari rumah. Ini menghapuskan antrian panjang di kantor imigrasi, menjadikan layanan lebih inklusif.

- b. Digital Korlantas, aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti perpanjangan SIM, STNK, dan pengurusan tilang secara online, tanpa harus datang langsung ke satpas. Dengan kehadiran aplikasi ini melalui fitur SINAR yang disediakan, layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Cahyani, 2021).

Analisis Transparansi

- a. M-Paspor, aplikasi ini menunjukkan informasi yang jelas terkait tahapan pengurusan paspor, biaya resmi, serta notifikasi status permohonan secara real-time, sehingga memberikan transparansi yang lebih besar kepada pengguna (Putri, 2024).
- b. Digital Korlantas, masyarakat bisa memantau status proses administrasi secara langsung melalui aplikasi. Informasi biaya, jadwal, dan dokumen yang dibutuhkan juga tercantum secara jelas. Ini mengurangi peluang pungli dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan kepolisian.

Analisis Efisiensi

- a. M-Paspor, dengan sistem booking online, pemohon hanya mengunggah berkas persyaratan berupa KTP, KK, Akta Kelahiran, Ijazah, dan persyaratan lain sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Kemudian datang ke kantor imigrasi untuk wawancara dan pengambilan biometrik sesuai jadwal. Ini mempercepat proses dan menghindari kepadatan di kantor pelayanan. Tidak hanya menghemat waktu pemohon, tetapi juga mengurangi beban kerja petugas (Oktavianti, 2023).
- b. Digital Korlantas, Digital Korlantas mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kontak langsung, dan mengefisienkan proses pelayanan melalui sistem terintegrasi dan otomatis. Proses verifikasi data dilakukan lebih cepat dibandingkan metode konvensional.

Analisis Partisipasi publik

- a. M-Paspor, Direktorat Jenderal Imigrasi membuka ruang partisipasi publik lewat survei kepuasan layanan. Pengguna juga dapat memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan. Indikator penting dalam menilai keberhasilan M-Paspor adalah dengan melihat perubahan perilaku dan harapan konsumen (Putri, 2024).
- b. Digital Korlantas, meski aplikasi ini belum memiliki fitur khusus untuk saran dan keluhan masyarakat secara interaktif, beberapa fitur feedback dan ulasan di *Play Store* atau situs resmi dapat dijadikan alat partisipasi tidak langsung dalam evaluasi pelayanan publik. Selain itu, Satlantas Polres juga telah melakukan pengelolaan terhadap bukti kualitas pelayanan. Sebagai contoh pada Satlantas Polres Gresik yang telah dilakukan survey kepuasan masyarakat pada situs web instansi (Ishlahah, 2022).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penerapan aplikasi layanan publik digital seperti M-Paspor dan Digital Korlantas merupakan langkah konkret dalam mendukung implementasi *e-government* di Indonesia. Kedua aplikasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui akses yang lebih mudah, proses yang lebih cepat, dan informasi yang lebih transparan. M-Paspor memudahkan masyarakat dalam proses

pengajuan paspor secara online, sementara Digital Korlantas mempermudah proses perpanjangan SIM tanpa harus datang langsung ke kantor. Meski demikian, keduanya masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan sistem dan belum optimalnya fitur pendukung seperti call center atau validasi dokumen. Secara keseluruhan, keberadaan kedua aplikasi ini menunjukkan bahwa *e-government* dapat menjadi sarana untuk memperkuat prinsip-prinsip *good governance*, khususnya dalam hal transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Namun, untuk mencapai implementasi *e-government* yang optimal, perlu adanya peningkatan kualitas sistem, literasi digital masyarakat, serta dukungan infrastruktur dan pelayanan responsif dari instansi terkait.

Saran

1. Jaringan internet yang stabil dan merata merupakan prasyarat utama keberhasilan implementasi aplikasi berbasis *e-government*. Maka dari itu, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur teknologi, terutama pada daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T) agar seluruh masyarakat yang ada di wilayah Indonesia bahkan di daerah yang jauh dari pusat kota dapat mengakses layanan digital dengan setara.
2. Optimalisasi sistem aplikasi sebagai langkah penting selanjutnya yang perlu dilakukan. Pada aplikasi M-Paspor dapat melakukan peningkatan dengan menambah fitur yang dapat mendeteksi file buram atau tidak sesuai format. Sedangkan pada aplikasi Digital Korlantas perlu segera mengaktifkan seluruh fitur layanan digital yang telah direncanakan seperti SIGNAL ataupun ETLE agar layanan semakin lengkap. Selain itu, penyediaan layanan bantuan responsif, seperti call center ataupun chatbot dalam aplikasi juga diperlukan agar masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan.
3. Evaluasi berkala terhadap sistem dan fitur dalam aplikasi harus dilakukan dengan memperhatikan umpan balik dari pengguna. Pemberian nilai melalui survei kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan digital ke depan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, M., Ammas, M., Ardi, F. A., Tarigan, A. E., Gunawan, A., Fadel, M., & Idham, A. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (Jekombis)*, 2(2), 140–149.
- Cahyani, L. I. (2021). Transformasi Manajemen Kepolisian Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sim Nasional Presisi (Sinar). 5(2), 34–41.
- Denny, P., Mahendra, A., Adi, K., Wijaya, S., Winaya, I. K., Layanan, O., Sudut, M. D., Denny, P., Mahendra, A., Adi, K., Wijaya, S., Winaya, I. K., Publik, J. A., & Udayana, U. (2024). Optimalisasi Layanan M-Paspor Dari Sudut Pandang Responsiveness Dan Reliability Di Kantor Imigrasi Denpasar. 12(1), 229–239.
- Digital Korlantas Polri. (2022). Nikmati Kemudahan Layanan Korlantas Polri Dalam Aplikasi. Diakses Pada Tanggal 29 Mei 2025, Dari <https://www.digitalkorlantas.id/>
- Ishlahah, F. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (Sim Presisi Nasional) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, 3, 1361–1372. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1361-1372>

- Junaidi. (2005). *E-Government* dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju *Good Governance*. JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik), 9(1), 55–67.
- Kiki Wulan Dari, N. L. G. (2024). *E-Government* sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Jurnal Dunia Pendidikan, 4(3), 1807–1817. <https://Myjms.Mohe.Gov.My/Index.Php/Jdpd/Article/View/10334/4888>
- Kusudiandaru, S. (2024). Apakah Kesuksesan Layanan *Government-To-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik ? Jurnal Ilmiah Indonesia, 9(5).
- Lili Suryani, Muchid Albintani, Nurmala Sari, Anton Budi Dharma, & Achmad Fauzi. (2024). *Literature Riview: Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik*. Jurnal Niara, 16(3), 459–466. <https://Doi.Org/10.31849/Niara.V16i3.18199>
- Mahfud, C., & Mahfud, C. (2024). Administratio: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Aplikasi “ Gitar Kombena ” Di Kabupaten Buton. 13(April), 17–23.
- M-Paspor.Com. (2025). Bikin Paspor Makin Mudah Dengan M-Paspor. Diakses Pada Tanggal 29 Mei 2025, Dari <https://www.Digitalkorlantas.Id/>.
- Oktavianti, V. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, 9(4), 111–117.
- Pamadi, J. D. P. (2022). Evaluasi Implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 8(4), 756–768. <https://Doi.Org/10.25157/Moderat.V8i4.2855>.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023. (2023). Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Putri, N. K. S. A. (2024). Tingkat Keberhasilan Implementasi Aplikasi M-Paspor. 3(3), 334–339.
- Slamet. (2024, 12 September). Aplikasi Sinar: Inovasi Digital Untuk Kemudahan Pengurusan Sim Di Indonesia. Diakses Pada Tanggal 7 Juni 2025, Dari Aplikasi Sinar: Inovasi Digital Untuk Kemudahan Pengurusan Sim Di Indonesia.
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi *E-Government* dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. Jakpp (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 8(1), 28–43. <https://Doi.Org/10.31947/Jakpp.V8i1.11527>
- Wibawani, D. R. S. P. (2024). Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Sim Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri. Sjas (Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial), 13(1), 100–111.
- Wulandari, F. A., Ismail, I., & Prasetijowati, T. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora, 7(3), 804. <https://Doi.Org/10.31604/Jim.V7i3.2023.804-808>
- Zulkifli. (2024). Meningkatkan Kinerja Pada Korlantas Polri dengan Menerapkan Strategi Inovasi Services Digital. 19(3).