

**DIGITALISASI DAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI  
PELAYANAN KEIMIGRASIAN BERBASIS E-GOVERNMENT**

Januar Dwiky Rezaldi<sup>1</sup>, Hanifa Maulidia<sup>2</sup>, Seno Setyo Pujonggo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Pengayoman Indonesia,

Jurusan Keimigrasian Program Studi Administrasi Keimigrasian,

<sup>1</sup>januarrezaldi67@gmail.com, <sup>2</sup>hanifa\_maulidia@ymail.com , <sup>3</sup>  
senosetyopujonggo@gmail.com

**ABSTRACT**

*In the digital era, the use of technology in public services has become a pressing necessity, including in immigration services. This study aims to analyze the implementation of e-Government in the digitalization and accessibility of immigration services, particularly through the M-Paspor application. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through literature review and documentation. The results show that digitalization in immigration services has had a positive impact in terms of efficiency, transparency, and service quality improvement. Service access has become more widespread, although challenges such as low digital literacy and limited infrastructure in remote areas remain. Public perception of digital services is generally positive, especially regarding convenience and speed, though some groups still face technical difficulties. This study highlights the importance of improving digital literacy and strengthening infrastructure as key to successful e-Government implementation in the immigration sector.*

*Keywords: digitalization, e-Government, immigration, public services, accessibility, digital literacy*

**ABSTRAK**

Di era digital, pemanfaatan teknologi dalam layanan publik menjadi kebutuhan mendesak, termasuk pada layanan keimigrasian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-Government dalam digitalisasi dan aksesibilitas layanan keimigrasian, khususnya melalui aplikasi M-Paspor. Pendekatan yang

digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan imigrasi membawa dampak positif dalam hal efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas layanan. Akses layanan menjadi lebih luas, meskipun masih terdapat tantangan seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil. Persepsi masyarakat terhadap layanan digital umumnya positif, terutama dalam hal kemudahan dan kecepatan, meski beberapa kelompok masih mengalami kesulitan teknis. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi digital dan penguatan infrastruktur sebagai kunci keberhasilan e-Government di sektor keimigrasian.

Kata Kunci: digitalisasi, e-government, keimigrasian, layanan publik, aksesibilitas, literasi digital

## **A. Pendahuluan**

Di era sekarang teknologi berkembang pesat terlebih dalam segala bentuk kegiatan manusia berdampingan erat dengan adanya teknologi seperti halnya proses pembelajaran pada siswa mulai dari sekolah dasar hingga jenjang perguruan tinggi tidak hanya itu pada zaman sekarang ketergantungan manusia terhadap teknologi juga dapat dilihat dimana hampir setiap kalangan dari muda hingga dewasa setiap orang pasti berdekatan dengan teknologi berupa gadget (handphone, laptop, computer). Pada zaman sekarang juga berbagai jenis hal mulai di digitalisasikan seperti halnya layanan pemerintahan. Pelayanan yang semula bersifat konvensional berubah menjadi digital. Perubahan era digital ini tentu membawa berbagai dampak yang tentunya berimbas pada adanya layanan terhadap masyarakat.

Digitalisasi adalah proses pengalihan informasi dari media analog ke media digital dapat diartikan juga digitalisasi dapat

dipahami sebagai konversi informasi yang awalnya tercetak menjadi bentuk elektronik (Tri Yulianti & Tri Prastowo, 2021). Digitalisasi telah digunakan oleh berbagai macam lembaga dan juga Perusahaan seperti contohnya pada bank-bank milik bumh maupun non bumh dan juga Perusahaan dompet digital yang membuat sistem berupa m-banking guna mempermudah transaksi dan dapat dilakukan di mana saja. Pemerintah dapat mencontoh seperti hal tersebut dalam pelaksanaan transformasi digitalisasi. Penerapan pelayanan dalam masyarakat berbasis digital sangat dibutuhkan era sekarang.

Terlebih pada imigrasi, dimana imigrasi memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pelayanan Keimigrasian seperti contohnya pembuatan paspor, pelayanan izin tinggal dan sebagainya. Dilihat dari peran imigrasi dalam pelayanan tersebut tentunya imigrasi harus melaksanakan adanya transformasi digitalisasi. Hal tersebut yang mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi untuk

membuat dan komersialiskan aplikasi M-paspor dalam mendukung adanya efisiensi terhadap pembuatan paspor untuk para pemohon.

Menurut World Bank Group (2015), E-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi, seperti internet dan jaringan komputer, untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Konsep ini merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam berbagai layanan publik (Muhammad Rizky et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, penerapan e-government semakin relevan dan mendesak seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital. Dengan adanya e-government, proses pelayanannya dapat menjadi lebih optimal, terutama dalam pengajuan permohonan paspor. Digitalisasi layanan ini memungkinkan masyarakat untuk

lebih mudah melakukan permohonan, karena semua proses dapat diakses dan dilacak secara daring. Melalui penerapan e-government, pengelolaan data dan proses pelayanan dilakukan secara digital. Hal ini berpotensi meminimalkan birokrasi yang panjang dan mendorong transparansi, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan membahas bagaimana implementasi e government pada digitalisasi dan aksesibilitas layanan keimigrasian yang telah diterapkan dan bagaimana tantangan yang dihadapinya dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan kejelasan mengenai hal tersebut yang berkaitan dengan adanya pelayanan public.

## **B. Metodologi penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengeksplorasi

dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam, sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih komprehensif. Menurut Purwanza et al. (2022), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menguji dan menjawab pertanyaan mengenai bagaimana, kapan, di mana, dan mengapa individu melakukan tindakan tertentu dalam konteks masalah yang spesifik. Data yang diperoleh dari metode ini berupa deskripsi atau narasi yang dijabarkan dengan jelas dan berkaitan

langsung dengan objek penelitian yang sedang diteliti.

Menurut Fiantika et al. (2022), teknik analisis data adalah serangkaian prosedur sistematis yang dirancang untuk mengumpulkan, mengorganisasi, dan mengolah data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi, baik dalam bentuk tulisan maupun rekaman audio. Proses ini meliputi identifikasi dan pemilihan data yang dianggap signifikan, serta pembuatan kesimpulan yang mudah dipahami oleh peneliti maupun pihak lainnya

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Pengertian E Government**

Menurut World Bank Group (2015), E-Government didefinisikan sebagai teknologi, seperti internet dan jaringan komputer, untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Konsep ini merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam berbagai layanan publik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjelaskan bahwa e-government adalah inisiatif untuk mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan cara yang lebih efektif dan efisien (Khairudin et al .,2021).

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi

dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut: (1) mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai masyarakat informasi dunia; (2) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat; (3) meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik; (4) membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab dan; (5) memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi (Khairudin et al .,2021).

#### **2. Digitalisasi Pelayanan**

Digitalisasi adalah proses pengalihan informasi

dari media analog ke media digital dapat diartikan juga digitalisasi dapat dipahami sebagai konversi informasi yang awalnya tercetak menjadi bentuk elektronik (Tri Yulianti & Tri Prastowo 2021). Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk mendorong pemanfaatan teknologi demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat di pedesaan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan ini harus dilaksanakan dengan cara yang efektif, efisien, dan transparan, serta tanpa diskriminasi (Sukmawati et al., 2025)

Digitalisasi Pelayanan publik saat ini, sebetulnya telah jelas tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur pada aspek pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan

warga atau penerima layanan dengan pemanfaatan teknologi dan data digital dalam mempermudah pelayanan.

### 3. Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Digitalisasi pada layanan paspor dan izin tinggal telah mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses secara drastis. Sistem antrean daring serta pembayaran elektronik membantu menghilangkan praktik suap dan mempercepat tata kelola administrasi. Transformasi digital ini telah menghadirkan perubahan signifikan dalam pelaksanaan pelayanan publik, termasuk dalam bidang keimigrasian. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan banyak langkah saat ini dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan efisien melalui sistem digital. Digitalisasi mengurangi prosedur administratif yang rumit, mengurangi keperluan akan dokumen fisik, serta

mempercepat langkah verifikasi dan validasi data. Ini secara langsung berpengaruh pada peningkatan efisiensi baik dari segi waktu maupun biaya, baik untuk lembaga yang menyediakan layanan maupun untuk masyarakat yang menerima layanan tersebut (Suryani et al. 2023)

Selain itu, digitalisasi memberikan kemudahan akses layanan yang lebih luas dan merata. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke lokasi pelayanan karena banyak prosedur kini dapat dilakukan secara online, seperti pendaftaran antrean, pengisian formulir, unggah dokumen, hingga pemantauan status permohonan. Ini menjadi solusi yang signifikan, terutama di daerah yang menghadapi tantangan geografis seperti wilayah pegunungan atau desa-desa terpencil yang jauh dari pusat kota. Layanan berbasis digital juga meningkatkan keterbukaan karena setiap langkah dalam proses dicatat secara sistematis, memudahkan

pengawasan, dan mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan (Edyanto ,2025).

Tidak hanya mempercepat dan mempermudah, transformasi digital juga mendukung keterhubungan antara lembaga. Contohnya, informasi keimigrasian dapat terintegrasi langsung dengan data penduduk dari Dukcapil, atau sistem pembayaran yang terhubung dengan berbagai layanan keuangan digital. Ini mempercepat seluruh proses dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan adanya data yang tersedia secara waktu nyata, lembaga juga dapat melakukan penilaian dan perbaikan secara berkala berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan. (Wijaya et al .2022).

Dengan demikian, digitalisasi bukan sekadar perubahan alat atau media, tetapi merupakan transformasi menyeluruh dalam cara kerja pelayanan publik. Meskipun tantangan seperti rendahnya



literasi digital dan keterbatasan infrastruktur masih ada, langkah menuju digitalisasi tetap menjadi keharusan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan.

#### 4. Aksesibilitas Layanan

Platform daring memungkinkan pengguna untuk mendapatkan layanan dari lokasi mana saja. Namun, masyarakat di daerah yang terpencil menghadapi tantangan seperti kurangnya akses internet dan perangkat teknologi. Proses digitalisasi dalam layanan imigrasi, terutama yang berbasis e-Government, telah menciptakan peluang besar untuk meningkatkan akses layanan bagi masyarakat. E-Government mengubah proses yang sebelumnya dilakukan secara langsung dan terikat oleh waktu serta tempat menjadi lebih fleksibel dan dapat diakses kapan saja melalui perangkat digital. Dalam hal layanan imigrasi, seperti pengajuan paspor dan

izin tinggal, digitalisasi ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa perlu pergi langsung ke kantor imigrasi. (Renanda & Rosidin, 2024).

Melalui media digital seperti aplikasi M-Paspor yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, masyarakat sekarang dapat mendaftar untuk antrian, mengisi formulir, mengunggah berkas, serta memilih waktu wawancara secara online. Ini merupakan langkah nyata untuk mendekatkan layanan kepada publik dengan lebih adil, termasuk bagi mereka yang tinggal di luar kota atau jauh dari kantor imigrasi. Proses digitalisasi membuat layanan menjadi lebih mudah diakses dan mengurangi kendala geografis yang selama ini menjadi masalah utama, terutama di daerah pegunungan atau terpencil (Fauzi et al. 2022).

Namun, peningkatan kemudahan akses ini tetap menghadapi hambatan yang signifikan, salah satunya

adalah perbedaan digital di antara masyarakat. Ketersediaan internet yang belum seimbang, kurangnya kepemilikan alat-alat digital, serta rendahnya pemahaman tentang teknologi digital di beberapa wilayah menghalangi sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital dengan baik (Tri Yulianti & Prastowo, 2021).

Secara umum, penerapan e-Government dalam layanan keimigrasian telah membuat akses layanan menjadi jauh lebih baik. Meski begitu, untuk memastikan layanan yang sepenuhnya inklusif, pemerintah harus terus berupaya mengembangkan infrastruktur digital, meningkatkan pengetahuan tentang literasi digital, serta menggabungkan layanan offline dan online. Dengan cara yang responsif dan melibatkan masyarakat, akses ke layanan digital di sektor keimigrasian dapat terus diperbaiki dan menjangkau semua lapisan masyarakat dengan adil dan

merata. (Yulanda & Adnan, 2023).

## 5. Tantangan Literasi Digital

Beberapa masyarakat, terutama orang tua dan mereka yang kurang mendapatkan pendidikan, masih menghadapi kendala saat menggunakan layanan digital. Dukungan dalam bentuk instruksi dan layanan bantuan teknis sangat dibutuhkan. Proses digitalisasi dalam e-Government memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan layanan publik, khususnya dalam usaha untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan. Namun, di balik berbagai keuntungan tersebut, terdapat tantangan besar yang harus diperhatikan, yaitu rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Literasi digital merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengakses, memahami, menilai, dan menggunakan informasi melalui teknologi digital dengan cara yang

efektif. Dalam pemerintahan yang berbasis elektronik, literasi digital menjadi syarat utama agar masyarakat dapat secara aktif memanfaatkan layanan publik yang telah didigitalkan.

Salah satu masalah utama adalah adanya perbedaan kemampuan antara komunitas di kota dan di desa. Komunitas yang tinggal di area perkotaan biasanya lebih cepat mengadopsi teknologi karena didukung oleh fasilitas yang baik dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Sebaliknya, masyarakat di daerah terpencil atau pegunungan menghadapi berbagai tantangan, termasuk terbatasnya koneksi internet, kurangnya keterampilan dalam menggunakan perangkat digital, dan minimnya pengetahuan tentang cara menggunakan layanan online. Akibatnya, muncul ketidakmerataan dalam manfaat yang diperoleh dari digitalisasi layanan, sehingga sebagian kelompok masyarakat merasa tertinggal atau terasing dari akses

layanan publik yang setara. (Tri Yulianti & Prastowo 2021)

Dalam lingkup e-Government, masalah literasi digital ini bisa mempengaruhi secara langsung keberhasilan pelaksanaan sistem pelayanan yang berlandaskan teknologi. Jika masyarakat belum bisa memanfaatkan jalur digital yang disediakan oleh pemerintah, efektivitas program digitalisasi akan menjadi kurang optimal. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital juga berpotensi menimbulkan kesalahan pengertian terhadap informasi, ketergantungan pada pihak lain, bahkan resiko penyalahgunaan data pribadi akibat kurangnya kesadaran mengenai keamanan digital (Renanda & Rosidin ,2024).

Pemerintah memang sudah berusaha untuk melakukan kampanye dan pendidikan tentang layanan digital, tetapi tanpa metode yang terarah dan konsisten, upaya ini seringkali tidak memberikan efek yang merata. Diperlukan kerja sama antar

sektor—antara pemerintah pusat, daerah, lembaga pendidikan, dan komunitas lokal—untuk meningkatkan kesadaran digital secara menyeluruh. Pendidikan tentang literasi digital perlu disesuaikan dengan konteks budaya dan sosial masyarakat setempat, serta dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. (Ditasman & Amrullah, 2024)

Dengan demikian, tantangan literasi digital dalam era e-Government tidak hanya menyangkut penguasaan teknologi semata, tetapi juga mencerminkan kesiapan sosial masyarakat dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan publik. Tanpa literasi digital yang memadai, tujuan utama dari digitalisasi—yakni pemerataan akses dan peningkatan kualitas pelayanan—akan sulit tercapai. Oleh karena itu, membangun masyarakat yang cakap digital adalah langkah strategis dan fundamental dalam mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang inklusif dan responsif di era digital.

## 6. Persepsi Pengguna

Sebagian besar pengguna melaporkan bahwa mereka merasa puas dengan kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan digital, namun masih menginginkan peningkatan pada fitur interaktif serta responsivitas layanan pelanggan. Digitalisasi pengajuan paspor melalui e-Government merupakan salah satu upaya transformasi dalam layanan publik yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keimigrasian. Secara keseluruhan, pandangan pengguna terhadap layanan ini tampak positif, khususnya terkait dengan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan dalam proses administrasi. Masyarakat yang familiar dengan teknologi informasi merasa lebih terbantu dengan sistem yang memungkinkan pendaftaran antrean, pengisian

data, serta pelacakan proses paspor dilakukan secara daring tanpa perlu mengunjungi kantor imigrasi pada tahap awal. Hal ini dianggap mampu mengurangi waktu tunggu dan mengurangi beban administratif yang sebelumnya menjadi masalah dalam pelayanan tradisional (Suryani et al. 2023)

Namun, tidak semua orang memiliki pandangan yang serupa. Perbedaan dalam kemampuan literasi digital mempengaruhi seberapa baik masyarakat dapat mengadopsi dan menggunakan layanan digital tersebut. Kelompok dengan latar belakang pendidikan dan pengetahuan teknologi yang rendah, terutama di daerah pedesaan atau lokasi yang sulit dijangkau, sering mengalami hambatan dalam mengakses dan memahami langkah-langkah digitalisasi permohonan paspor. Beberapa pengguna merasa bahwa sistem online terlalu kompleks, tidak bersahabat bagi pengguna biasa, atau bahkan

tidak dapat dijangkau karena terbatasnya infrastruktur jaringan internet. Sebagai hasilnya, mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor imigrasi, meskipun itu menghabiskan lebih banyak waktu dan biaya. (Fauzi et al. 2022)

Selain itu, keyakinan terhadap sistem juga merupakan elemen dari pandangan yang bervariasi. Sebagian orang masih memiliki keraguan mengenai keamanan data pribadi mereka dalam sistem digital, serta merasa cemas tentang kemungkinan terjadinya kesalahan teknis yang bisa mengganggu proses pengajuan. Dalam konteks ini, keterbukaan sistem dan layanan dukungan atau customer service yang cepat tanggap menjadi faktor krusial untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap e-Government. (Ditasman & Amrullah ,2024)

Meskipun ada beberapa rintangan, transformasi digital dalam proses pengajuan paspor tetap dianggap sebagai

langkah yang baik untuk memodernisasi layanan publik. Pandangan positif ini akan semakin berkembang seiring dengan peningkatan sistem, peningkatan pengetahuan digital di kalangan masyarakat, serta dukungan dari infrastruktur dan komunikasi yang efisien oleh lembaga yang menyediakan layanan. Oleh karena itu, bagaimana pengguna memandang digitalisasi pengajuan paspor yang berbasis e-Government sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses, pemahaman teknologi, tingkat kepercayaan terhadap sistem, dan pengalaman langsung saat menggunakan layanan tersebut.

#### **D. Kesimpulan**

Digitalisasi layanan publik, termasuk dalam bidang keimigrasian seperti administrasi paspor dan izin tinggal, adalah elemen vital dalam proses transformasi birokrasi menuju suatu sistem pemerintahan yang berbasis e-

Government. Proses ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat serta mempermudah penyampaian layanan, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik.

Secara keseluruhan, digitalisasi telah memberikan dampak positif yang signifikan, seperti pengurangan waktu dan biaya administrasi, pengurangan praktik pungutan liar, serta peningkatan keakuratan data dan integrasi antara instansi. Digitalisasi juga memperluas aksesibilitas, memungkinkan masyarakat di berbagai daerah—termasuk wilayah terpencil—untuk mendapatkan layanan secara daring. Aplikasi seperti M-Paspor merupakan solusi nyata dalam menghadirkan layanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, perubahan digital ini dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama terkait dengan rendahnya

literasi digital di beberapa daerah, kekurangan infrastruktur, dan kesenjangan dalam akses teknologi. Kelompok rentan seperti orang tua, penduduk pedesaan, dan individu dengan tingkat pendidikan rendah seringkali menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memahami prosedur layanan digital. Hal ini dapat berpotensi menimbulkan ketidakadilan baru dalam akses layanan publik jika tidak ditangani secara menyeluruh.

Pandangan masyarakat mengenai digitalisasi layanan keimigrasian secara umum cukup positif, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan. Namun, harapan untuk peningkatan fitur layanan interaktif dan dukungan teknis yang lebih responsif tetap menjadi perhatian penting bagi penyelenggara layanan. Kepercayaan terhadap sistem digital juga sangat bergantung pada seberapa baik keamanan data dan transparansi proses dapat dijaga oleh pemerintah.

Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi

layanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat, strategi pendidikan literasi digital yang holistik, serta komitmen pemerintah untuk menciptakan sistem yang inklusif dan adaptif. Dengan pendekatan yang kolaboratif serta berkelanjutan, digitalisasi dapat berfungsi sebagai pemicu utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, efisien, dan merata bagi seluruh warga negara..

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fiantika, F., Mustafid, M., & Purbawati, A. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif: Strategi dan penerapannya dalam riset sosial*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press.
- Khairudin, K., Suryani, T., & Fauzi, A. (2021). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 101–112.

- <https://doi.org/10.14710/jip.v9i2.2021>
- Muhammad Rizky, M., Ananda, R., & Saputra, H. (2025). Transformasi Digital dalam Pemerintahan: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 3(1), 10–22.
- Purwanza, A., Suryanto, R., & Dewi, N. (2022). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Sosial: Teknik, Metode dan Aplikasi. *Jurnal Riset Ilmu Sosial*, 5(1), 23–31.
- Tri Yulianti, & Tri Prastowo. (2021). Digitalisasi dalam Era Disrupsi: Strategi Adaptif Lembaga Pelayanan Publik. *Jurnal Transformasi Digital*, 4(2), 45–57.
- World Bank Group. (2015). *E-Government and the Transformation of Public Service Delivery*. Washington, DC: The World Bank.
- Dehardha, I., Sari, Y., & Mahendra, T. (2023). Kebijakan imigrasi dan penyederhanaan birokrasi izin tinggal. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 9(2), 70–85.
- Ditasman, A., & Amrullah, B. (2024). Digitalisasi Disdukcapil dan inklusi sosial layanan elektronik. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/380408815>
- Edyanto, H. (2025). Digitalisasi pelayanan perizinan dan reformasi birokrasi publik. *Journal of Governance and Politics*, 13(1), 14–26.
- Fauzi, R., Maulana, A., & Wulandari, S. (2022). Strategi komunikasi digital Imigrasi dalam sosialisasi layanan M-Paspor melalui Instagram. *Jurnal Visi Komunikasi*, 8(1), 22–35.
- Renanda, F., & Rosidin, R. (2024). Digitalisasi pelayanan publik: Peluang dan tantangan di wilayah terpencil. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(1), 38–49.
- Rindharizkysetyawan, T. A., Handayani, L., & Permana, D. (2021). Analisis efektivitas



SIMKIM dalam menunjang kinerja imigrasi. *Jurnal Civitas Academica*, 5(2), 89–101.

Suryani, D., Permana, A., & Putri, N. (2023). Efektivitas aplikasi M-Paspor dalam peningkatan pelayanan keimigrasian. *Jurnal Niara*, 7(1), 45–56.

Tri Yulianti, R., & Prastowo, A. (2021). Literasi digital masyarakat dalam pelayanan publik berbasis e-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 154–167.

Wijaya, A., Ramadhan, R., & Nuraini, L. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan keimigrasian. *Community Development Journal*, 3(2), 50–65.

Yulanda, N., & Adnan, M. (2023). Transformasi digital dalam administrasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(3), 99–110.