

## ABSTRAK

Kemajuan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh besar pada berbagai bidang kehidupan manusia, terutama bagi pemerintah dengan harapan dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Pemerintah sendiri sudah mulai menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan *e-Government* atau *electronic government* dengan menciptakan lembaga, aturan hingga aplikasi. Penelitian ini membahas mengenai penerapan *e-Government* melalui aplikasi M-Paspor dalam pelayanan permohonan dan penggantian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023. Pada penelitian ini menggunakan teori dari hasil kajian *Harvard JFK School of Government* yang terdiri dari tiga elemen yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, pengumpulan data menggunakan teknik studi pustaka, observasi dan wawancara, teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* dan *snowball* penelitian ini melibatkan pihak Direktorat Jenderal Imigrasi, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan dan masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan aplikasi M-Paspor ini belum berjalan dengan maksimal karena masih ditemukan berbagai kendala dan permasalahan baik dari dalam aplikasi seperti *error* atau *request timed out*, urutan proses pelayanan di aplikasi hingga masih berkeliarannya calo paspor dan pungutan liar di sekitar kantor imigrasi yang merugikan masyarakat yang ingin melakukan permohonan dan penggantian paspor melalui aplikasi M-Paspor.

Kata Kunci : *e-Government*, Aplikasi M-Paspor, Pelayanan Paspor, Imigrasi

## **ABSTRACT**

*The progress and utilization of information and communication technology has a major influence on various fields of human life, especially for the government with the hope of providing effective, efficient, transparent and accountable public services to the community. The government itself has started to show seriousness in improving public services by utilizing e-Government or electronic government by creating institutions, rules and applications. This study discusses the implementation of e-Government through the M-Paspor application in the service of requesting and replacing passports at the South Jakarta Class I Immigration Office for 2022-2023. This research uses theory from the results of a study by the Harvard JFK School of Government which consists of three elements, namely Support, Capacity, and Value. This research uses qualitative methods, data collection uses literature study techniques, observation and interviews, informant selection techniques use purposive and snowball techniques. This research involves the Directorate General of Immigration, the Class I Immigration Office in South Jakarta and the community using the M-Passport application.*

*The results of this study indicate that in the application of the M-Passports application has not run optimally because there are still various obstacles and problems both in the application such as errors or requests timed out, the sequence of service processes in the application to passport brokers and illegal levies around the immigration office which are detrimental to people who want to making dan replacing for passports through the M-Paspor application.*

*Keywords : e-Government, M-Paspor Application, passport service, Immigration*