

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pembahasan**

##### **5.1.1 *Learnability***

*Learnability* adalah ukuran mudahnya melakukan tugas dasar saat pertama kali melihat desain. Variabel *Learnability* dihitung dengan menggunakan indikator Kemudahan instruksi, Konten informasi dan Alur navigasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor aktual *Learnability* menurut Pengguna pada Aplikasi M-Paspor sebesar 971 dengan rata-rata sebesar 3,37 masuk kategori cukup puas menunjukkan *Learnability* pada Aplikasi M-Paspor masih perlu ditingkatkan lagi. Indikator dari variabel *Learnability* paling rendah rata-ratanya terletak di indikator “Aplikasi M-Paspor mudah untuk dipelajari tanpa instruksi.” Dengan kategori cukup puas artinya Pengguna masih banyak yang tidak puas bahwa Aplikasi M-Paspor mudah untuk dipelajari tanpa instruksi sehingga hal tersebut sebaiknya perlu di tingkatkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada 2 informan pengguna aplikasi M-Paspor berjenis kelamin perempuan dengan status mahasiswa dan *freelance* yang menyatakan bahwa

*“Aplikasi M-Paspor tidak mudah untuk dipelajari juga karena ada beberapa hal yang kurang dipahami juga”* dan informan 2 menyatakan bahwa *“Penggunaan aplikasi M-Paspor tidak mudah untuk dipelajari juga cara menggunakannya, karena belum paham dengan beberapa hal yang dimaksud terutama pada bagian tanggal pemilihan untuk bisa datang ke kanim”*.

Sedangkan indikator yang paling tinggi rata-ratanya berada pada indikator “Konten informasi yang disajikan dalam M-paspor mudah untuk dipahami”. Namun berdasarkan hasil wawancara menurut informan 1 bahwa

*“Konten informasi ada yang kurang jelas juga terutama saat mengupload dokumen”* hal ini sama seperti yang disampaikan informan 2 *“Konten informasi yang disajikan dalam M-Paspor terdapat bagian yang tidak mudah dipahami seperti dimana saya bisa edit data”*. Yang termasuk dalam kategori puas artinya pengguna puas bahwa Konten informasi yang disajikan dalam M-paspor mudah untuk dipahami sehingga hal tersebut sebaiknya dapat terus dipertahankan.

Berdasarkan sudut pandang penyelenggara M-Paspor terkait hasil wawancara perlu adanya evaluasi terkait langkah-langkah konkret untuk memperjelas instruksi dan panduan yang disediakan dalam aplikasi M-Paspor. Selain itu perlu dilakukan *review* konten secara berkala dan melakukan perbaikan detail yang diperlukan untuk memastikan semua petunjuk dan informasi penting dapat dipahami dengan baik oleh pengguna.

### **5.1.2 Efficiency**

Efficiency adalah pengukuran seberapa cepat suatu tugas diselesaikan dan dengan cara apa. Variabel Efficiency diukur menggunakan indikator Mudah untuk diakses, Praktis, dan Cepat tanggap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor aktual Efficiency menurut Pengguna pada Aplikasi M-Paspor sebesar 972 dengan rata-rata sebesar 3,38 masuk kategori cukup puas yang menunjukkan bahwa Efficiency menurut Pengguna pada Aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan lagi. Indikator dari variabel Efficiency yang paling rendah rata-ratanya terletak pada “Aplikasi M-Paspor cepat tanggap saat digunakan” dengan kategori cukup puas sehingga hal tersebut sebaiknya perlu dievaluasi dan ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan 1 berjenis kelamin perempuan berusia 29 dengan status freelance bahwa:

*“Kurang praktis untuk digunakan dikarenakan tanggal yang tertera dalam aplikasi tidak menunjukkan keterangan kuota yang tersedia”* dan berdasarkan informan 2 bahwa *“Aplikasi M-Paspor kurang praktis untuk digunakan, karena kuota penuh terus serta kanim kurang banyak”*.

Sedangkan indikator yang paling tinggi rata-ratanya berada pada indikator “Aplikasi M-Paspor mudah diakses” yang termasuk dalam kategori puas artinya Pengguna puas bahwa sudah terdapat kesesuaian Efficiency dengan manfaat yang diberikan Aplikasi M-Paspor. Berdasarkan hasil wawancara menurut informan 1 bahwa

*“Untuk akses tergantung dari pemakaian serta jaringan internet”* dan informan 2 bahwa *“Untuk akses aplikasi dengan cepat tergantung dari koneksi internet”*.

Dari segi efisiensi terkait hasil wawancara penyelenggara perlu mempertimbangkan untuk menambahkan informasi yang lebih jelas tentang kuota yang tersedia untuk tanggal-tanggal tertentu dalam aplikasi M-Paspor. Selain itu juga perlu memastikan bahwa aplikasi dapat diakses dengan baik dalam berbagai kondisi jaringan. Dengan demikian dapat membantu menjaga kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan melalui aplikasi M-Paspor

### **5.1.3 Memorability**

Memorability menunjukkan seberapa cepat pengguna mengingat fitur dan cara menggunakannya setelah beberapa waktu. Variabel Memorability diukur dengan menggunakan indikator Tata letak menu dan Cara penggunaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor aktual Memorability menurut Pengguna pada Aplikasi M-Paspor sebesar 635 dengan rata-rata sebesar 3,31 termasuk kategori cukup puas menunjukkan Memorability pada Aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan. Indikator dari variabel Memorability yang paling rendah rata-ratanya terletak pada indikator *“Tata letak navigasi menu dan informasi yang diinginkan dalam Aplikasi M-Paspor memudahkan pengguna”* dengan kategori cukup puas. Hal ini sejalan berdasarkan hasil wawancara menurut informan 1 berjenis kelamin perempuan usia 29 dengan status freelance bahwa

*“Tata letak navigasi dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna membuat bingung pengguna”* dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 berjenis kelamin perempuan usia 22 dengan status mahasiswi bahwa *“Tata letak dari setiap navigasi menu dan informasi yang diinginkan di M-Paspor agak sulit untuk pengguna ada ikon yang membingungkan”*.

Sedangkan indikator yang paling tinggi rata-ratanya berada pada indikator Cara penggunaan M-Paspor mudah diingat yang termasuk dalam kategori cukup puas yang berarti Memorability Aplikasi M-Paspor masih kurang memuaskan.

Maka hal tersebut dapat ditingkatkan lagi terutama mengenai tata letak navigation pada Aplikasi M-Paspor. Sesuai dengan hasil wawancara informan 1 bahwa

*“Tidak mudah untuk diingat, saat pengimputan ada data yang kurang jelas”* dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 bahwa *“Cara penggunaan M-Paspor tidak mudah untuk diingat, beberapa data kurang jelas seperti info pemilihan paspor”*.

Menurut pihak penyelenggara M-Paspor sendiri mengakui bahwa ada kebingungan dari pengguna terkait tata letak navigasi, sehingga perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap struktur menu dan navigasi dalam aplikasi M-Paspor. Selain melakukan perbaikan pada antarmuka aplikasi, penting juga untuk memberikan edukasi dan bimbingan yang memadai kepada pengguna tentang cara penggunaan M-Paspor.

#### **5.1.4 Errors**

Error menghitung jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna, jenis kesalahan yang dibuat, dan seberapa mudah penyelesaian. Variabel Error diukur dengan menggunakan indikator *“Tidak berjalan sesuai fungsi dan Error saat menggunakan”*. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara menurut informan 1 berjenis kelamin perempuan usia 29 dengan status freelance bahwa

*“Aplikasi M-Paspor Masih sering error apalagi jika pemakai banyak yang ingin membuat paspor”* dan menurut informan 2 bahwa *“Aplikasi M-Paspor masih suka error digunakan terutama jika aplikasi sedang banyak yang pakai”*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor aktual Errors diperoleh sebesar 623 dengan rata-rata sebesar 3,24 masuk kategori cukup puas menunjukkan Errors pada Aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan. Indikator dari variabel Errors yang paling rendah rata-ratanya terletak pada indikator *“Aplikasi M-Paspor masih error saat digunakan”* dengan kategori cukup puas sehingga hal tersebut perlu dievaluasi dan diperbaiki agar pengguna tidak merasakan error pada saat menggunakan M-Paspor. Sedangkan indikator yang paling tinggi rata-ratanya berada pada indikator *“Terdapat menu yang tidak berjalan sesuai fungsinya”* namun masih termasuk dalam kategori cukup puas. Yang artinya Errors pada Aplikasi M-

Paspor perlu ditingkatkan lagi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara menurut informan 1 bahwa

*“Menu-menu di M-Paspor masih banyak yang tidak berjalan sesuai fungsinya seperti informasi seringnya kalo di klik error 404”* dan menurut informan 2 bahwa *“Menu dalam aplikasi M-Paspor masih ada yang tidak berjalan sesuai fungsinya terutama di menu edit.”*

Terkait error aplikasi M-Paspor maka penyelenggara berpendapat perlu adanya pemantauan terhadap kinerja teknis aplikasi M-Paspor, terutama saat terjadi lonjakan penggunaan yang tinggi seperti saat banyak yang ingin membuat paspor. Penggunaan alat pemantauan kinerja secara real-time akan membantu penyelenggara untuk mendeteksi dan merespons cepat terhadap kemungkinan error dalam aplikasi

#### **5.1.5 Satisfaction**

Satisfaction menilai seberapa puas pengguna setelah menggunakan aplikasi atau sistem, karena kemudahan penggunaannya. Variabel Satisfaction diukur dengan menggunakan indikator Nyaman, Komposisi warna dan peletakan komponen, Typography, Desain, Sesuai ekspektasi dan Merekomendasikan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara menurut informan 1 berjenis kelamin perempuan usia 29 tahun dengan status freelance bahwa

*“Penggunaan aplikasi ini tidak sesuai harapan masih suka error, tiba-tiba keluar dari aplikasi”* dan menurut informan 2 bahwa *“Penggunaan M-Paspor tidak sesuai dengan yang diharapkan karena kurang jelas di bagian pengeditan dan alamat kanim yang dipilih”*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor aktual Satisfaction diperoleh 1953 dengan rata-rata sebesar 3,39 termasuk kategori cukup puas yang menunjukkan bahwa Satisfaction pada Aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan lagi. Indikator dari variabel Satisfaction yang paling rendah rata-ratanya terletak pada penggunaan M-Paspor ini sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan dengan kategori cukup puas sehingga perlu di tingkatkan lagi. Sedangkan indikator yang paling tinggi rata-ratanya berada pada indikator Aplikasi M-Paspor sangat

direkomendasi kepada rekan atau kerabat yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara menurut informan 1 bahwa

*“Untuk pengajuan diperlukan aplikasi ini karena untuk pembuatan paspor diperlukan nomor antrian agar dapat mengambil paspor karena semua harus dilakukan secara online.”*

Dan menurut informan 2 bahwa *“M-paspor akan direkomendasikan kepada rekan/kerabat bukan direkomendasikan lebih tepatnya wajib digunakan saat mau membuat/memperpanjang/penggantian paspor karena semua nya dilakukan secara online”*.

Terkait respon dari pengguna M-Paspor maka penyelenggara perlu melakukan analisis mendalam terhadap harapan-harapan yang tidak terpenuhi oleh pengguna, seperti masalah kesalahan dan keluar tiba-tiba dari aplikasi termasuk memastikan kemudahan penggunaan, komposisi warna, tipografi, dan desain keseluruhan aplikasi. Dengan demikian penyelenggara M-Paspor dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, memperbaiki citra aplikasi, dan menjaga agar aplikasi tetap menjadi pilihan utama dalam layanan pelayanan publik terkait penerbitan dan pengelolaan paspor.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis data dan diskusi pertanyaan penelitian “seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna M-Paspor ditinjau dari *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors* dan *Satisfaction*” maka Kesimpulan berikut dapat dibuat yaitu:

1. Dimensi *Learnability* pada M-Paspor skor 971 rata-rata 3,37 termasuk dalam kategori cukup puas menunjukkan aplikasi M-Paspor masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator yang paling rendah rata-ratanya “aplikasi M-Paspor mudah untuk dipelajari tanpa instruksi”.
2. Dimensi *Efficiency* pada M-Paspor skor 972 rata-rata 3,38 termasuk dalam kategori cukup puas menunjukkan *Efficiency* menurut pengguna aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator yang paling rendah rata-ratanya “aplikasi M-Paspor cepat tanggap saat digunakan” dalam menerima keluhan pengguna.
3. Dimensi *Memorability* pada M-Paspor skor 635 rata-rata 3,31 menunjukkan *Memorability* menurut pengguna aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator yang paling rendah rata-ratanya “Tata letak navigasi menu dan informasi yang diinginkan dalam Aplikasi M-Paspor memudahkan pengguna”.
4. Dimensi *Errors* pada M-Paspor skor 623 rata-rata 3,24 menunjukkan *Errors* menurut pengguna aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator yang paling rendah rata-ratanya “aplikasi M-Paspor masih *Errors* saat digunakan” terutama saat pengguna banyak yang memakai aplikasinya untuk membuat paspor.
5. Dimensi *Satisfaction* pada M-Paspor skor 1953 rata-rata 3,39 menunjukkan *satisfaction* menurut pengguna aplikasi M-Paspor perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator yang paling rendah rata-ratanya “penggunaan M-

Paspor ini sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan” terutama pada bagian pengeditan dan alamat kantor imigrasi agar sesuai harapan pelanggan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan penulis akan mengajukan saran sebagai berikut:

1. Dimensi pertama *Learnability* termasuk kategori cukup puas maka saran bagi Aplikasi M-Paspor sebaiknya meningkatkan kembali *Learnability* pada aspek “Aplikasi M-Paspor mudah untuk dipelajari tanpa instruksi”. Lalu untuk indikator “konten informasi yang disajikan dalam M-Paspor mudah untuk dipahami” yang termasuk kategori puas tetap dipertahankan.
2. Dimensi kedua *Efficiency* termasuk kategori cukup puas maka saran bagi aplikasi M-Paspor meningkatkan kembali *Efficiency* pada aspek “aplikasi M-Paspor cepat tanggap saat digunakan”. Lalu untuk indikator “Aplikasi M-Paspor mudah diakses” yang termasuk kategori puas tetap dipertahankan.
3. Dimensi ketiga *Memorability* termasuk kategori cukup puas maka saran bagi aplikasi M-Paspor *memorability* pada aspek sebaiknya ditingkatkan kembali pada aspek “tata letak navigasi menu dan informasi yang diinginkan dalam aplikasi M-Paspor memudahkan pengguna”.
4. Dimensi keempat *Errors* termasuk kategori cukup puas maka saran bagi aplikasi M-Paspor pada aspek “aplikasi M-Paspor masih Error saat digunakan” perlu ditingkatkan lagi.
5. Dimensi kelima *Satisfaction* termasuk kategori cukup puas maka saran bagi aplikasi M-Paspor pada aspek “penggunaan M-Paspor ini sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan”. Kepada pengguna agar kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor dapat lebih baik lagi. Lalu untuk indikator “Aplikasi M-Paspor sangat direkomendasikan kepada rekan atau kerabat” yang termasuk kategori puas tetap dipertahankan.



6. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya tidak hanya *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors* serta memperluas sampel penelitian dengan wilayah tambahan agar hasil didapat lebih kuat dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, V., and Realize. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam." *Jurnal Pundi* 2 (2). Antoni, D., M. I. Herdiansyah, and M. Akbar. 2022. *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure*. Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyadi, A. 2003. "E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan." *Jurnal The Winners* 4 (1): 1-12.
- Chang, D., F. Li, and L. Huang. 2020. "A User-centered Evaluation and Redesign Approach for E-Government APP." *Proceedings of the 2020 IEEE IEEM* 270-274.
- Fitri. 2023. "Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang." *Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang*.
- Ghazali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hanna, Katie Terrell, and Ivy Wigmore. n.d. *Definition: Mobile App*. Accessed Mei 31, 2023. <https://www.techtarget.com/whatis/definition/mobile-app>.
- Hardianti, N. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi." *Skripsi Universitas Putera Batam*.
- Hasan, I. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Irawan, B., and M. N. Hidayat. 2021. *E-Government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuding, Ipi Maryati, and Irwansyah. 2020. "Pemanfaatan Ragam Apliaski Seluler Antikorupsi dalam upaya Pencegahan Korupsi." *Jurnal Komunikasi* 12 (20): 19.
- Kurnia Tri Hermawan, Indah Gilang Pusparani, Dodi Solihudin. 2023. "Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan." *Jurnal Studi Kebijakan Publik* 14.

- Kurnia Tri Hermawan, Indah Gilang Pusparani, Dodi Solihudin. 2023. "Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN)." *Jurnal Studi Kebijakan Publik* 1-14.
- Madichanianti, R. F. 2022. "Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online." *Skripsi Universitas Islam Riau*.
- Mariano, S. 2017. "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Universitas Airlangga Surabaya*.
- Mulyadi, and Deddy. 2016. *Aministrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, T. W. A., and I. Lukito. 2021. "Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Pada Kantor Imigrasi." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15.
- Pasalong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prabowo, Tyan Ludiana, and Irwansyah. 2018. "Media komunikasi digital Polisiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat." *Jurnal studi komunikasi* 21.
- Priyatno, D. 2013. *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Rahman, M. M. 2023. "Implikasi Kemarahan Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang." *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Ronald, W. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center." *Skripsi Universitas Putera Batam*.
- Silalahi, U. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- . 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- . 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- . 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.

- Wibowo, C. T., A. Budiati, and A. Fuad. 2014. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang." Doctoral Dissertation Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Press.
- www.kemlu.go.id. n.d. "Laporan Kinerja Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia." 261.
- Yuaningsih, L., I. Lestari, M. Armiami, M. F. Ramadhani, and M. R. Zulham. 2020. "Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor imigrasi Kota Bandung." *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* 13 (3): 42-49.
- Zulfa, E. H. 2022. "Evaluasi dan Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Mitrajual Menggunakan Metode Double Diamond Pada PT. Mitrajual Indonesia Jaya." Tugas Akhir Universitas Dinamika.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, V., and Realize. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam." *Jurnal Pundi* 2 (2). Antoni, D., M. I. Herdiansyah, and M. Akbar. 2022. *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure*. Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyadi, A. 2003. "E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan." *Jurnal The Winners* 4 (1): 1-12.
- Chang, D., F. Li, and L. Huang. 2020. "A User-centered Evaluation and Redesign Approach for E-Government APP." *Proceedings of the 2020 IEEE IEEM* 270-274.
- Fitri. 2023. "Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang." *Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang*.
- Ghazali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hanna, Katie Terrell, and Ivy Wigmore. n.d. *Definition: Mobile App*. Accessed Mei 31, 2023. <https://www.techtarget.com/whatis/definition/mobile-app>.
- Hardianti, N. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi." *Skripsi Universitas Putera Batam*.
- Hasan, I. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Irawan, B., and M. N. Hidayat. 2021. *E-Government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuding, Ipi Maryati, and Irwansyah. 2020. "Pemanfaatan Ragam Apliaski Seluler Antikorupsi dalam upaya Pencegahan Korupsi." *Jurnal Komunikasi* 12 (20): 19.
- Kurnia Tri Hermawan, Indah Gilang Pusparani, Dodi Solihudin. 2023. "Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan." *Jurnal Studi Kebijakan Publik* 14.

- Kurnia Tri Hermawan, Indah Gilang Pusparani, Dodi Solihudin. 2023. "Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN)." *Jurnal Studi Kebijakan Publik* 1-14.
- Madichanianti, R. F. 2022. "Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online." *Skripsi Universitas Islam Riau*.
- Mariano, S. 2017. "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Universitas Airlangga Surabaya*.
- Mulyadi, and Deddy. 2016. *Aministrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, T. W. A., and I. Lukito. 2021. "Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Pada Kantor Imigrasi." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15.
- Pasalong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prabowo, Tyan Ludiana, and Irwansyah. 2018. "Media komunikasi digital Polisiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat." *Jurnal studi komunikasi* 21.
- Priyatno, D. 2013. *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Rahman, M. M. 2023. "Implikasi Kemarahan Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang." *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Ronald, W. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center." *Skripsi Universitas Putera Batam*.
- Silalahi, U. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- . 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- . 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- . 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.

- Wibowo, C. T., A. Budiati, and A. Fuad. 2014. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang." Doctoral Dissertation Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Press.
- www.kemlu.go.id. n.d. "Laporan Kinerja Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia." 261.
- Yuaningsih, L., I. Lestari, M. Armianti, M. F. Ramadhani, and M. R. Zulham. 2020. "Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor imigrasi Kota Bandung." *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* 13 (3): 42-49.
- Zulfa, E. H. 2022. "Evaluasi dan Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Mitrajual Menggunakan Metode Double Diamond Pada PT. Mitrajual Indonesia Jaya." Tugas Akhir Universitas Dinamika.