

**STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK DALAM MENDUKUNG INOVASI
PELAYANAN KEIMIGRASIAN “CURUP” (CUKUP DI RUMAH URUS PASPOR)
DI KABUPATEN REJANG LEBONG**

Andrian P Daniel Purba¹, Muhammad Arief Adillah², Budy Mulyawan³

^{1,2,3}Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

¹boastristan@gmail.com, ²ariefadillah1704@gmail.com,

³budymulyawan23@gmail.com

ABSTRACT

Digital transformation in immigration services does not depend solely on the availability of digital applications, but also on the ability of government institutions to communicate innovations clearly, credibly, interactively, and according to the characteristics of the target community. This study aims to formulate a public communication strategy for the “CURUP” service concept, an abbreviation of “Cukup di Rumah Urus Paspor”, which combines the convenience of digital passport administration through M-Paspor with the availability of passport services at the Rejang Lebong Public Service Mall (MPP). The study uses a qualitative systematic literature review and contextual document analysis. The literature corpus is derived from studies on government communication, digital public service innovation, M-Paspor, passport services, and digital literacy, supplemented by official information concerning passport services in Rejang Lebong. The analysis applies David K. Berlo’s Source-Message-Channel-Receiver (SMCR) framework. The findings indicate four strategic requirements. First, the source must be official, credible, coordinated, and responsive. Second, the message must be simple, operational, consistent, and transparent about which stages can be completed from home and which still require physical attendance. Third, communication channels should be integrated across social media, official websites, WhatsApp, M-Paspor, MPP, and local-government networks. Fourth, receivers must be segmented according to digital literacy, access, age, and experience. The study concludes that CURUP should be developed as a communication strategy that connects digital convenience with geographical proximity and user assistance. Public communication is therefore not merely a promotional activity, but an integral component of service innovation implementation.

Keywords: *public communication; CURUP; M-Paspor; immigration service; digital public service; SMCR; Rejang Lebong*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi digital, tetapi juga pada kemampuan instansi pemerintah dalam mengomunikasikan inovasi secara jelas, kredibel, interaktif, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat sasaran. Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi komunikasi publik untuk konsep pelayanan “CURUP”, singkatan dari “Cukup di

Rumah Urus Paspor”, yang menggabungkan kemudahan administrasi paspor melalui M-Paspor dengan tersedianya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik (MPP) Rejang Lebong. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui systematic literature review dan analisis dokumen kontekstual. Korpus literatur berasal dari penelitian mengenai komunikasi pemerintah, inovasi pelayanan publik digital, M-Paspor, pelayanan paspor, dan literasi digital, yang dilengkapi informasi resmi mengenai pelayanan paspor di Rejang Lebong. Analisis menggunakan kerangka Source-Message-Channel-Receiver (SMCR) David K. Berlo. Hasil kajian menunjukkan empat kebutuhan strategis. Pertama, sumber informasi harus resmi, kredibel, terkoordinasi, dan responsif. Kedua, pesan harus sederhana, operasional, konsisten, serta transparan mengenai tahapan yang dapat dilakukan dari rumah dan tahapan yang tetap membutuhkan kehadiran fisik. Ketiga, saluran komunikasi perlu diintegrasikan melalui media sosial, situs resmi, WhatsApp, M-Paspor, MPP, dan jaringan pemerintah daerah. Keempat, penerima pesan perlu disegmentasi berdasarkan literasi digital, akses, usia, dan pengalaman. Penelitian menyimpulkan bahwa CURUP perlu dikembangkan sebagai strategi komunikasi yang menghubungkan kemudahan digital dengan kedekatan geografis dan pendampingan pengguna. Dengan demikian, komunikasi publik bukan sekadar kegiatan promosi, tetapi menjadi bagian integral dari implementasi inovasi pelayanan.

Kata Kunci: komunikasi publik; CURUP; M-Paspor; pelayanan keimigrasian; pelayanan publik digital; SMCR; Rejang Lebong

A. Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah cara instansi pemerintah merancang dan menyelenggarakan pelayanan publik. Perubahan tersebut terlihat pada penggunaan aplikasi, situs web, media sosial, sistem antrian digital, dan berbagai mekanisme pelayanan yang memungkinkan sebagian proses administratif dilakukan tanpa tatap muka. Dalam pelayanan keimigrasian, digitalisasi permohonan paspor melalui M-Paspor menjadi salah satu bentuk perubahan yang secara langsung bersentuhan dengan

masyarakat. Digitalisasi memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi beban administratif, memperluas akses informasi, dan memperbaiki pengalaman pengguna. Namun, keberadaan teknologi tidak dengan sendirinya menjamin bahwa masyarakat mengetahui, memahami, dan mampu menggunakan layanan tersebut [9][10].

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya pelayanan

yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, prinsip tersebut menuntut agar inovasi teknologi tidak berhenti pada penciptaan aplikasi, tetapi juga memperhatikan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memahami informasi layanan. Kesenjangan antara inovasi yang tersedia dan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya dapat menimbulkan bentuk baru dari kesenjangan pelayanan.

Komunikasi publik kemudian menjadi elemen penting dalam proses tersebut. Masyarakat membutuhkan informasi yang akurat mengenai persyaratan, prosedur, jadwal, biaya, manfaat, tahapan penggunaan aplikasi, serta saluran bantuan ketika menghadapi kendala. Jamalullail, Safira, dan Hamdi menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah melalui media sosial berperan dalam sosialisasi, peningkatan awareness, dan interaksi dengan masyarakat [1]. Penelitian Ernungtyas dan Boer juga menunjukkan bahwa informasi pemerintah melalui media sosial dan situs web memiliki keterkaitan dengan transparansi, kepercayaan, dan keterlibatan warga [4].

Permasalahan komunikasi menjadi lebih kompleks ketika layanan memiliki komponen digital sekaligus komponen tatap muka. Informasi yang hanya menekankan keunggulan teknologi dapat menciptakan persepsi bahwa seluruh proses dapat dilakukan secara daring. Sebaliknya, informasi yang terlalu administratif dapat membuat masyarakat tidak memahami manfaat inovasi. Oleh karena itu, pesan harus dirancang agar masyarakat memperoleh gambaran yang utuh mengenai apa yang dapat dilakukan dari rumah, kapan harus datang ke lokasi pelayanan, dokumen apa yang harus dibawa, serta bagaimana memperoleh bantuan.

Konteks Kabupaten Rejang Lebong memberikan ruang yang relevan untuk mengembangkan strategi tersebut. Pada 22 Juli 2026, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah membuka pelayanan permohonan paspor di MPP Rejang Lebong. Layanan tersebut mencakup permohonan paspor baru dan penggantian paspor yang habis masa berlaku serta dimaksudkan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat agar tidak perlu datang ke Kota Bengkulu [26].

Kehadiran layanan tersebut mengubah persoalan pelayanan dari sekadar “tersedia atau tidak tersedia” menjadi “seberapa baik masyarakat mengetahui, memahami, dan memanfaatkan layanan”.

Dalam artikel ini, istilah “CURUP” digunakan sebagai konsep komunikasi dan branding pelayanan dengan kepanjangan “Cukup di Rumah Urus Paspor”. Nama tersebut diposisikan sebagai konsep yang dirumuskan penulis untuk menggambarkan integrasi antara M-Paspor dan layanan paspor di MPP Rejang Lebong. Sumber publik yang tersedia mendukung keberadaan pelayanan paspor di MPP Rejang Lebong dan penggunaan M-Paspor, tetapi tidak menjadi dasar untuk menyatakan bahwa “CURUP” telah ditetapkan sebagai nomenklatur resmi program. Pembedaan ini penting agar naskah tetap akademis dan tidak melakukan klaim kelembagaan yang belum didukung dokumen resmi.

Secara konseptual, CURUP memiliki dua bentuk kemudahan. Pertama, kemudahan administratif melalui M-Paspor, karena pemohon dapat melakukan sejumlah tahapan persiapan permohonan secara daring. Kedua, kemudahan geografis melalui

pelayanan di MPP Rejang Lebong, sehingga masyarakat di wilayah tersebut memiliki pilihan lokasi pelayanan yang lebih dekat. Kedua bentuk kemudahan ini harus dikomunikasikan sebagai satu pengalaman pelayanan yang utuh.

Penelitian terdahulu mengenai M-Paspor menunjukkan bahwa aplikasi dapat memberikan manfaat terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan, tetapi masih terdapat persoalan literasi digital, gangguan teknis, kemampuan pengguna, sosialisasi, dan kesiapan sumber daya manusia [17][18][20][22][25]. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa inovasi digital memiliki dimensi komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari dimensi teknologi. Masyarakat dapat memiliki akses terhadap aplikasi, tetapi tetap gagal menggunakan layanan apabila pesan, panduan, dan bantuan tidak tersedia secara memadai.

Pada sisi lain, penelitian komunikasi pemerintah memperlihatkan pentingnya interaktivitas. Aji et al. menekankan bahwa media sosial pemerintah perlu bergerak dari komunikasi satu arah menuju komunikasi yang lebih interaktif dan kolaboratif [3]. Hal

tersebut relevan bagi CURUP karena masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga membutuhkan jawaban ketika mengalami kendala dalam mengisi data, mengunggah dokumen, memilih jadwal, atau memahami tahapan pelayanan.

Atas dasar tersebut, penelitian ini memfokuskan analisis pada strategi komunikasi publik dengan model SMCR Berlo. Model tersebut menguraikan komunikasi melalui empat komponen utama, yaitu Source, Message, Channel, dan Receiver [27]. Keempat komponen digunakan untuk memetakan bagaimana CURUP seharusnya dikomunikasikan kepada masyarakat agar inovasi tidak berhenti pada penyediaan layanan, tetapi menghasilkan pemahaman dan kemampuan menggunakan layanan.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis kebutuhan strategi komunikasi publik dalam mendukung konsep pelayanan CURUP; (2) memetakan strategi berdasarkan unsur Source, Message, Channel, dan Receiver; (3) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat komunikasi; dan (4) merumuskan rekomendasi komunikasi publik yang

dapat diterapkan secara multikanal dan inklusif di Kabupaten Rejang Lebong.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode systematic literature review (SLR) yang dipadukan dengan analisis dokumen kontekstual. Pemilihan SLR mengikuti pola metode pada naskah Ahda yang menjadi acuan format, yaitu pencarian, penyaringan, ekstraksi, dan sintesis tematik literatur [28]. Berbeda dari kajian yang hanya mendeskripsikan satu aplikasi, penelitian ini menghubungkan literatur komunikasi publik dengan literatur inovasi pelayanan publik dan penelitian M-Paspor.

1. Pertanyaan Penelitian (Research Question)

RQ1: Bagaimana pola strategi komunikasi publik yang relevan untuk mendukung inovasi pelayanan keimigrasian CURUP?

RQ2: Bagaimana unsur Source, Message, Channel, dan Receiver dapat diterapkan dalam komunikasi layanan CURUP?

RQ3: Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat efektivitas komunikasi publik dalam

pemanfaatan M-Paspor dan layanan paspor di MPP Rejang Lebong?

2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel ilmiah yang membahas komunikasi pemerintah, strategi komunikasi publik, pelayanan publik digital, e-government, M-Paspor, atau pelayanan keimigrasian; (2) artikel yang diterbitkan terutama pada periode 2021–2026 agar sesuai dengan perkembangan digitalisasi layanan; (3) artikel berbahasa Indonesia atau Inggris; dan (4) teks atau informasi bibliografis dapat ditelusuri. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan fokus, duplikasi, opini tanpa basis penelitian, dan sumber yang tidak dapat diverifikasi.

3. Sumber Data dan Strategi Pencarian

Literatur diperoleh dari Google Scholar, portal jurnal perguruan tinggi, GARUDA, DOAJ, serta situs resmi pemerintah. Kelompok kata kunci meliputi “strategi komunikasi publik”, “komunikasi pemerintah”, “inovasi pelayanan publik digital”, “M-Paspor”, “pelayanan paspor”, “digital literacy”, dan “SMCR Berlo”. Sumber kontekstual mengenai Rejang Lebong diperoleh dari Pemerintah Kabupaten

Rejang Lebong dan media nasional yang memuat pernyataan penyelenggara layanan [26].

4. Proses Seleksi dan Ekstraksi Data

Seleksi dilakukan melalui identifikasi judul dan abstrak, pemeriksaan relevansi, pembacaan teks atau metadata yang tersedia, dan pengelompokan temuan. Data yang diekstraksi meliputi penulis dan tahun, fokus kajian, metode, konteks layanan, temuan utama, serta keterkaitannya dengan unsur Source, Message, Channel, dan Receiver. Artikel dari jurnal M-Paspor digunakan untuk memperkuat pembahasan konteks keimigrasian, sedangkan artikel komunikasi pemerintah digunakan untuk memperkuat pembahasan strategi komunikasi.

5. Teknik Analisis dan Sintesis Data

Analisis dilakukan menggunakan sintesis tematik. Temuan berulang dikodekan ke dalam empat tema SMCR. Source mencakup kredibilitas dan kapasitas komunikator; Message mencakup isi, struktur, kode, dan perlakuan pesan; Channel mencakup media digital dan konvensional; sedangkan Receiver mencakup karakteristik, pengetahuan, sikap, keterampilan komunikasi, serta

kondisi sosial budaya. Kerangka tersebut digunakan sebagai alat analisis, bukan sebagai klaim bahwa seluruh penelitian terdahulu menggunakan SMCR.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Temuan Utama Literatur

Hasil sintesis menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan digital dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, bukan hanya kesiapan teknologi. Literatur komunikasi pemerintah menekankan informasi yang jelas, konsisten, interaktif, dan disampaikan melalui kanal yang sesuai [1][3][4]. Penelitian M-Paspor menunjukkan manfaat digitalisasi terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan, tetapi masih terdapat kendala literasi digital, gangguan teknis, sosialisasi, dan kemampuan pengguna.

2. CURUP sebagai Konsep Inovasi Komunikasi

CURUP (Cukup di Rumah Urus Paspor) dalam kajian ini diposisikan sebagai konsep/branding komunikasi yang menghubungkan kemudahan administrasi melalui M-Paspor dengan pelayanan paspor di MPP Rejang Lebong. Informasi publik menunjukkan pelayanan paspor di

MPP Rejang Lebong telah tersedia sejak 22 Juli 2026 [26]. Pesan CURUP perlu dijelaskan secara tepat: sebagian tahapan dapat dipersiapkan dari rumah, sedangkan tahapan yang memerlukan pemeriksaan, foto, wawancara, atau biometrik tetap dilakukan sesuai ketentuan.

3. Strategi Komunikasi

Berdasarkan SMCR

Model Source-Message-Channel-Receiver (SMCR) digunakan untuk memetakan strategi komunikasi CURUP. Source harus berasal dari pihak berwenang dan memberikan informasi yang konsisten. Message harus sederhana, informatif, dan tidak menimbulkan persepsi bahwa seluruh proses paspor selesai dari rumah. Channel menggabungkan media sosial, website, WhatsApp, M-Paspor, MPP, dan jaringan pemerintah daerah. Receiver dipahami berdasarkan literasi digital, usia, pengalaman, dan akses teknologi.

Dimensi	Strategi CURUP	Indikator
Source	Kanal resmi, koordinasi Kanim–	Informasi kredibel dan konsisten

	Pemda– MPP	
Message	Slogan, alur, syarat, jadwal, dan tahapan kehadiran	Masyarakat memahami prosedur
Channel	Media sosial, website, WhatsApp , M- Paspur, MPP	Jangkauan dan interaksi
Receiver	Segmentasi literasi digital dan kebutuhan	Pengguna mampu mengikuti alur

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung meliputi kanal digital, dukungan MPP, koordinasi antarinstansi, dan penggunaan layanan berbasis aplikasi. Hambatan utama meliputi ketidakmerataan literasi digital, gangguan teknis, informasi yang tidak diperbarui, dan komunikasi satu arah. Karena itu, CURUP perlu menyediakan informasi

sekaligus bantuan ketika pengguna mengalami kendala.

5. Implikasi Strategi

Strategi komunikasi CURUP diarahkan pada tiga tahap utama: memperkenalkan layanan melalui konten singkat, memberikan panduan langkah demi langkah, dan menyediakan kanal bantuan yang responsif. Evaluasi tidak cukup menggunakan jumlah unggahan atau pengikut, tetapi perlu melihat pemahaman masyarakat, keberhasilan penggunaan M-Paspur, kesalahan administrasi, pertanyaan berulang, dan kepuasan pengguna.

D. Kesimpulan

1. Kesimpulan

Berdasarkan systematic literature review dan analisis konteks pelayanan paspor di Rejang Lebong, strategi komunikasi publik merupakan komponen strategis dalam mendukung inovasi pelayanan keimigrasian CURUP. Inovasi yang menggabungkan M-Paspur dan pelayanan paspor di MPP tidak akan optimal apabila masyarakat hanya mengetahui keberadaan layanan tanpa memahami cara menggunakannya.

Melalui dimensi Source, CURUP membutuhkan sumber resmi, kredibel, terkoordinasi, dan didukung SDM yang memahami substansi pelayanan. Melalui Message, slogan “Cukup di Rumah Urus Paspor” harus diterjemahkan menjadi pesan operasional yang jelas, sederhana, konsisten, dan transparan mengenai tahapan yang dapat dilakukan dari rumah serta tahapan yang tetap membutuhkan kehadiran. Melalui Channel, komunikasi perlu menggunakan strategi multikanal yang mengintegrasikan media sosial, website, WhatsApp, M-Paspor, MPP, dan jaringan pemerintah daerah. Melalui Receiver, komunikasi harus disesuaikan dengan tingkat literasi digital, akses, usia, dan pengalaman pemohon.

Dengan demikian, CURUP lebih tepat diposisikan sebagai strategi komunikasi pelayanan yang menghubungkan kemudahan digital dengan kedekatan layanan, bukan semata-mata sebagai slogan. Efektivitasnya perlu dinilai berdasarkan pemahaman, kemampuan menggunakan layanan, kualitas interaksi, keberhasilan proses administratif, dan umpan balik masyarakat.

2. Saran

Instansi keimigrasian perlu menyusun identitas komunikasi CURUP yang terintegrasi dengan kanal resmi Kantor Imigrasi dan Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong. Setiap materi komunikasi perlu mencantumkan informasi yang aktual, sumber resmi, tanggal pembaruan, dan kanal bantuan. Pesan “Cukup di Rumah Urus Paspor” perlu selalu disertai penjelasan bahwa tahapan yang mensyaratkan kehadiran fisik tetap dilakukan sesuai ketentuan. Pengelola layanan perlu mengembangkan video tutorial, infografik, FAQ, dan panduan langkah demi langkah untuk mengurangi kesalahan penggunaan M-Paspor.

WhatsApp atau kanal bantuan yang responsif perlu dikembangkan sebagai sarana interaksi dan tindak lanjut pengguna. Sosialisasi perlu diperluas melalui MPP, kecamatan, desa, perguruan tinggi, komunitas, dan kanal pemerintah daerah agar kelompok dengan literasi digital terbatas tetap terjangkau. Evaluasi komunikasi sebaiknya menggunakan indikator pemahaman, keberhasilan pendaftaran, kesalahan dokumen, pertanyaan berulang, kecepatan respons, dan kepuasan pengguna,

bukan hanya jumlah unggahan atau jumlah pengikut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, G., Sukardani, P., Setianingrum, V. M., & Indrajayani, G. G. (2023). Interactivity on government social media to improve public services. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, 4(1), 12–23. <https://doi.org/10.37535/103004120232>
- Alfayn, M. A. N. (2022). From e-government to good governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The information of government's social media and websites to citizen engagement in Indonesia. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 16(1), 14–26. <https://journal.unpad.ac.id/mediator/>
- Ernungtyas, N. F., Irwansyah, Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2024). Exploring the utilization of government social media as an information source. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 28(2), 135–152.
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap pelayanan publik: Implementasi digitalisasi terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Gea, M. R. M., Rahawarin, M. A., & Y., I. (2023). Analisis inovasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Komunikasi dan Informatika di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 121–126.
- Goeritman, H. I. N. (2021). Komunikasi krisis pemerintah Indonesia di masa pandemi Covid-19 melalui media sosial. *Jurnal IPTEK-KOM*, 23(1), 1–19.
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v7i1.5464>
- Jamalullail, J., Safira, F., & Hamdi, H. (2023). The government communication strategy through social media to increase public awareness. *Nyimak Journal of Communication*, 7(2), 131–

146.
<https://doi.org/10.31000/nyimak.v7i2.7985>
- Kitchenham, J. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*. EBSE Technical Report.
- Mahadewi, D. T., & Darma, G. S. (2024). Government public communication strategy through social media in the digital era: Case study on Bangli Regency Government. *Eduvest–Journal of Universal Studies*, 4(6), 4939–4943.
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in digital-based public services in regional government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 48–61.
<https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Mardiana, M., & Alauddin, M. R. S. (2022). Implementation of e-government in regions: Study on Bombana Public Service Mall. *Jurnal Office*, 8(2), 349–356.
- Mislawaty, S. E., Harahap, R., & Anisyah, S. (2022). Digitalizing governance in South Sumatera: An introduction “E-Sumsel” system reforming public service management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 399–411.
- Noviyanti, N., & Ahmad, M. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis electronic government melalui aplikasi permohonan paspor online (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 153–167.
- Nurlaila, Zuriatin, & Nurhasanah. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37.
- Panelewen, S. S., et al. (2022). Pengaruh inovasi terhadap kualitas layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 98–104.
- Pratama, G. E. D., Adillah, M. A., & Nurkumalawati, I. (2026). Efektivitas aplikasi M-Paspor dalam peningkatan layanan publik keimigrasian. *Journal of Administration and International Development (JAID)*, 6(1), 83–93.
- Purbokusumo, Y., & Santoso, A. D. (2021). Predictor for local government social media use in Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(6), 533–552.

- <https://doi.org/10.1108/DPRG-12-2018-0082>
- Rinanti, M. R., & Noviyanti. (2024). Inovasi pelayanan pengambilan paspor drive thru SIGAP: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(3).
- Saputra, I. P., Martoyo, & Arifin. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pontianak. *Jurnal Ilmiah Publika*, 13(2), 130–140. <https://doi.org/10.33603/publika.v13i2.11025>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*, 17(1), 116–124. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/4534>
- Saktiawan, N. A., Pujonggo, S. S., & Purnomo, A. (2024). Peran WhatsApp Gateway dalam implementasi kerja sama Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang (Studi kasus Mal Pelayanan Publik Batang). *Journal of Mandalika Literature*, 840–850.
- Septiawan, U. B., Supriaddin, N., & Hakim, A. (2023). Analisis peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 196–208. <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.137>
- Sofyandani, A. U. S., Idie, A., & Mardianto. (2023). Efektivitas pelayanan paspor menggunakan aplikasi mobile paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.37858/publik.v3i1.349>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- ANTARA News Bengkulu. (2026, August 21). *MPP Rejang Lebong sediakan stan pengurusan paspor*. <https://bengkulu.antaranews.com/berita/477475/mpp-rejang-lebong-sediakan-stan-pengurusan-paspor>
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.