



## **Implementasi Sistem E-Visa Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Bagi Wisatawan Mancanegara**

**I Nengah Dwi Kusuma**

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

E-mail : [nengahdwikusuma@gmail.com](mailto:nengahdwikusuma@gmail.com)

---

### **Abstract**

*This study aims to analyze how this implementation through the e-visa system can improve the efficiency of public services, especially in immigration services for foreign tourists visiting Bali. The method used in this research is a qualitative approach with data collection techniques by conducting interviews, observations and documentation studies, related to the analysis of this data the researcher uses descriptively to be able to describe an e-visa implementation process, the obstacles faced, and its impact on the quality of public services. The e-visa system makes a significant contribution to public services, marked by the acceleration of the visa application process, While there are some challenges such as limited digital literacy of foreign users and technical constraints of the system as well as the need for increased coordination across agencies, the implementation of this e-visa from the Immigration Office Class I TPI Denpasar reflects a real effort in bureaucratic reform and public service innovation which at the same time supports the tourism sector as the main driver of the regional economy. The e-visa system is also a tangible form of public service innovation that not only improves the efficiency and effectiveness of immigration services, but also contributes to efforts to support the growth of the tourism sector.*

*Keywords: Public Service, E-Visa, Foreign Tourist*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi ini melalui sistem e-visa yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan keimigrasian untuk wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Pada Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan suatu pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi, terkait analisis data ini peneliti menggunakan secara deskriptif yang untuk bisa menggambarkan suatu proses implementasi e-visa, kendala yang dihadapi, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Sistem e-visa memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelayanan publik, ditandai dengan percepatan akan proses permohonan visa, terdapat pengurangan antrean dan peningkatan kepuasan pengguna layanan. Adapun terdapat beberapa tantangan akan seperti keterbatasan literasi digital pengguna asing dan kendala teknis sistem yang serta perlunya peningkatan koordinasi lintas instansi, implementasi e-visa ini dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang mencerminkan untuk berupaya nyata dalam reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik yang sekaligus mendukung pada sektor pariwisata sebagai penggerak utama ekonomi daerah. Sistem e-visa juga merupakan suatu bentuk nyata dari inovasi pelayanan publik yang tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keimigrasian, akan tetapi juga berkontribusi dalam upaya mendukung tentang pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi daerah yang khususnya di provinsi Bali, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar ini juga memainkan peran yang begitu strategis dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem ini sebagai bagian dari tentang reformasi birokrasi yang berorientasi akan pelayanan publik internasional.

*Kata Kunci : Pelayanan Publik, E-Visa, Wisatawan Mancanegara*

---

## **1. Pendahuluan**

E-visa menurut peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 tentang visa dan izin tinggal pasal 1 angka 15 adalah keterangan tertulis, baik secara manual maupun elektronik yang diberikan oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia dan menjadi dasar untuk pemberian izin tinggal, sedangkan menurut Erik Slavenas,

visa adalah suatu otoritas bagi seorang individu untuk melakukan perjalanan ke negara penerbit visa dan mengajukan pendaftaran izin tinggal, terkait konsep visa sendiri memiliki tujuan yang untuk melindungi negara penerima dari masuknya orang asing secara ilegal dan melindungi wisatawan penerbit visa, dalam era digitalisasi dan globalisasi seperti sekarang ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses semakin meningkat, pemerintah dituntut untuk tidak hanya mempertahankan suatu kualitas pelayanan akan tetapi harus terus berinovasi agar selaras dengan perkembangan teknologi dan suatu kebutuhan masyarakat yang dinamis, salah satunya bentuk inovasi pelayanan publik yang menjadi fokus dalam reformasi birokrasi adalah transformasi digital melalui layanan berbasis elektronik termasuk di bidang keimigrasian.

Pelayanan publik ini merupakan suatu konsep yang fundamental pada ilmu administrasi negara dan kebijakan publik pada pandangan Henhardt & Denhardt (2003), pelayanan publik ini bukan hanya soal penyediaan layanan oleh pemerintah melainkan juga tentang bagaimana pemerintah merespon kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien, serta menjamin hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan yang berkualitas, pada era globalisasi dan digitalisasi ini terkait pelayanan publik dituntut melakukan lebih responsif dan efisien dengan berbasis teknologi informasi pada pelayanan keimigrasian ini menjadi sebagai salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan administrasi negara yang terutama pada konteks hubungan lintas negara dan mobilitas manusia yang memegang peran krusial dalam mendukung suatu kemudahan arus wisatawan dan tenaga kerja asing, untuk itu terkait pengembangan sistem digital yang seperti elektronik visa (e-Visa) ini menjadi suatu langkah strategis dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang prima.

Sistem e-Visa ini menjadi suatu bentuk inovasi layanan yang memungkinkan untuk pemohon visa yang ingin mengajukan permohonan secara daring yang tanpa harus datang ke kantor imigrasi, untuk transformasi ini yang tidak hanya mempersingkat waktu pelayanan yang akan tetapi juga meminimalisir tatap, memperkecil pemungutan liar dan memperkuat transparansi dalam proses administrasi pemerintahan, untuk terkait landasan teoritis mengenai implementasi e-government dan e-service pada konteks pelayanan publik yang banyak dikemukakan oleh para ahli administrasi publik melalui salah satu teori dari Richard Heeks (2006) yang mengenai *design-reality gap*, yang menekankan akan pentingnya keselarasan antara desain sistem informasi pemerintahan dan realitas organisasi serta budaya pengguna dalam implementasi sistem e-Visa untuk itu *gap* ini yang dirancang teknologi untuk kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur dan dukungan institusional yang harus dioptimalkan yang untuk menjamin efektivitas dan keberlanjutan layanan.

Di Indonesia ini mengenai implementasi e-government yang menjadi umum telah diatur dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government pada praktiknya terkait Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengembangkan sistem e-Visa sejak tahun 2020 sebagai respons terhadap tuntutan modernisasi pelayanan dan kebutuhan pemulihan sektor pariwisata pasca pandemi Covid-19, menurut studi dari Budiati (2021) yang mencatat bahwa sistem e-Visa memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan keimigrasian dan terutama pada konteks penyederhanaan dan pengawasan terhadap pelintas batas negara dan secara praktisnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang merupakan suatu unit pelaksana teknis yang berada dalam wilayah strategis dengan beban pelayanan yang tinggi dan mengingat Bali sebagai salah satu destinasi wisata utama di dunia, oleh karena itu pelaksanaan e-Visa di lingkungan Kantor Imigrasi Denpasar ini menjadi studi penting untuk bagaimana penerapan teknologi informasi yang mendorong pelayanan publik yang efisien dan berkualitas. Tinjauan literatur juga menunjukkan bahwa adanya kebutuhan integrasi antar lembaga seperti Ditjen Imigrasi, Kementerian Pariwisata dan instansi penunjang lainnya dalam memastikan sinkronisasi data serta keamanan informasi yang terkait dengan visa elektronik

Perkembangan teknologi yang sangat luas membuat banyak perubahan dalam komunikasi seperti internet, telepon seluler, sistem informasi, jaringan transportasi maupun perjalanan udara (Allon et

al., 2008). Hal ini memungkinkan berbagai industri maupun perusahaan untuk saling kompetitif dalam menarik memobilisasi pengunjung baik untuk tujuan wisata, bisnis, investasi maupun bekerja. Menurut Adukaite (2014) yang mengungkapkan bahwa ketersediaan, kelengkapan dan kemutakhiran informasi ini dapat membantu melayani pelaku perjalanan secara lebih baik sehingga dapat meningkatkan perekonomian setiap negara. Implementasi mengenai sistem e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang menunjukkan bahwa akan keterkaitan yang sangat erat dengan kemajuan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi pelayanan publik khususnya bagi wisatawan mancanegara, teknologi ini menjadi sebuah pilar utama dalam proses digitalisasi layanan imigrasi, di mana seluruh tahapan pengajuan visa dapat dilakukan secara daring melalui platform elektronik yang terintegrasi.

Menurut Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD, 2003) E-Government yang di definisikan sebagai pengguna teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet sebagai salah satu alat dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, E- government ini pun bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi institusi publik, serta meningkatkan hubungan antara masyarakat dengan stakeholder, hal ini memungkinkan berbagai institusi publik saling berintegrasi dalam suatu sistem, terkait kebijakan visa di Indonesia pemerintahan yang melalui Jenderal Direktorat Jenderal Imigrasi yang menyediakan fasilitas pengajuan visa online sebagai bentuk pelayanan pemerintah untuk masyarakat khususnya pelaku perjalanan internasional yang akan masuk ke wilayah Indonesia. Sistem online ini merupakan salah satu bentuk proses penyederhanaan administrasi pemerintah melalui one stop service, yang mana segala bentuk penyajian informasi penginputan dan pengolahan data, serta persetujuan telah terintegrasi dalam suatu sistem dengan pendekatan dengan teknologi informasi, serta pentingnya layanan online ini juga menjadi peluang pemerintahan berorientasi kemasyarakatan dan secara optimal mengarah kepada partisipasi masyarakat serta peningkatan kinerja pemerintah

E-Visa merupakan jenis visa yang di keluarkan secara elektronik oleh otoritas imigrasi suatu negara kepada warga negara asing yang ingin masuk ke negara tersebut untuk tujuan tertentu, untuk berwisata, bisnis atau kunjungan keluarga, proses ini penajuan visa biasanya dilakukan secara digital tanpa perlu menyerahkan dokumen fisik ke dutaan atau kantor imigrasi secara langsung. Visa online ini yang mengacu pada proses pengajuan visa yang dilakukan melalui internet dan visa online yang mencakup berbagai sistem aplikasi visa berbasis web, termasuk e-Visa dan sistem permohonan visa yang masih memerlukan kedatangan fisik untuk wawancara atau mengambil sidik jari, akan tetapi tahapan ini awalnya dilakukan secara online. Konsep E-Government dengan penggunaan teknologi informasi melalui kebijakan visa ini merupakan sebuah pendekatan yang inovatif dalam suatu proses administrasi perizinan keimigrasian yang diterapkan di Indonesia hal ini membuat kebijakan sebagai salah satu alat utama dalam meningkatkan pembangunan ekonomis serta menciptakan lapangan kerja.

Aspek-aspek visa antara lain aspek pelayanan dimana imigrasi sebagai pelayanan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan sedangkan dalam aspek keamanan dalam pemberian visa kepada orang asing untuk itu, secara internasional visa dapat berbentuk sticker, stempel atau pun elektronik visa yang di dalamnya mencantumkan negara tujuan, pemegang visa, tujuan kedatangan, tipe entry dan masa berlakunya, terkait standar dan formalitas visa internasional terdapat di mengenai dokumen perjalanan yang dapat dibaca oleh mesin, yang mana dokumen perjalanan yang dapat dilakukan di semua bandar udara internasional kesamaan semua dokumen tersebut terbagi dalam dua bagian di dokumen tersebut. Salah satu inovasi digital ini yang sangat signifikan dalam sektor keimigrasian Indonesia yang merupakan penerapan sistem visa elektronik atau e-visa dan sistem ini yang memungkinkan pemohon visa baik untuk tujuan bisnis maupun wisata, untuk itu mengajukan permohonan secara daring tanpa harus hadir langsung di kantor kedutaan atau kantor imigrasi dan e-visa ini tidak hanya menyederhanakan prosedur administrasi akan tetapi mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi.

Penerapan sistem e-visa merupakan langkah yang kongkret Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dalam mendukung agenda reformasi birokrasi dan pelayanan publik digital, sistem e-visa ini sangat relevan dalam mendukung sektor pariwisata nasional, terutama di wilayah seperti Provinsi Bali yang sangat bergantung pada kunjungan wisatawan mancanegara, dan Bali ini sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia dan diakui dunia menjadi indikator penting bagi keberhasilan sistem layanan keimigrasian, pada konteks ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memiliki peran strategis sebagai pelaksana langsung layanan keimigrasian yang termasuk pengelolaan sistem e-visa bagi wisatawan asing yang masuk melalui wilayah kerjanya dan terkait efisiensi layanan keimigrasian menjadi kunci dalam memberikan kesan pertama yang positif bagi wisatawan yang sekaligus mendukung daya saing pariwisata Indonesia secara global

## **II. Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan fokus kualitatif untuk mengevaluasi optimalisasi lingkungan belajar melalui penerapan sistem e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dan untuk lokasi penelitian ini dipilih melalui implementasi sistem e-Visa yang telah diterapkan di seluruh Indonesia, salah satunya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar untuk sampel penelitian ini terdiri dari karyawan kantor imigrasi dan staf yang bertugas di divisi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi e-vis ini. Pengumpulan data dilakukan di dalam penelitian meliputi sebagai berikut : a. penelitian kepustakaan, yaitu pengumpulan informasi dan data melalui berbagai karya penelitian, buku, jurnal dan referensi terkait pembahasan lainnya, b. Observasi yaitu ke tempat penelitian dan mengamati tanpa mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian; c. Wawancara mendalam yang dilakukan secara sistematis atau berurutan dengan pihak-pihak yang memahami dan mengetahui kondisi lapangan; d. Dokumentasi yaitu kumpulan data yang diperoleh dengan merekam data, mengumpulkan data, berdasarkan dokumen yang relevan, foto, dan rekaman

Teknik penelitian informan yang digunakan adalah dengan menggunakan informan kunci atau informan sebagai subjek, yaitu mereka yang akan menggali informasi yang relevan dengan penelitian untuk mengecek ulang data dalam mempertimbangkan topik penelitian, seorang peneliti harus mempertimbangkan berbagai aspek yang ada. Berikut yang menjelaskan bagaimana aplikasi e-Visa dapat meningkatkan kualitas di kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
2. Seluruh Staf Bagian Izin Tinggal dan Status Keimigrasian

Analisis data ini dilakukan dengan teknik analisis tematik, di mana data yang diperoleh diorganisir dan dikategorikan berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian dan proses validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber data untuk memastikan keakuratan dan keandalan temuan penelitian. Selain itu, peneliti juga cross-check antara data yang diperoleh wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengidentifikasi konsistensi dan perbedaan yang mungkin muncul.

## **III. Hasil dan Pembahasan**

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Secara geografis, kantor ini terletak di kawasan strategis di pusat kota Denpasar, Bali, yaitu di Jalan D.I. Panjaitan, Renon, yang merupakan pusat pemerintahan Provinsi Bali. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mencakup sejumlah wilayah penting dan strategis dalam konteks keimigrasian, termasuk daerah pariwisata seperti Sanur, Kuta, Ubud, dan Nusa Dua. Dengan tingginya aktivitas

pariwisata serta keberadaan banyak ekspatriat dan investor asing, kantor ini melayani ribuan pemohon visa setiap tahunnya. Pelayanan keimigrasian yang diselenggarakan meliputi penerbitan paspor, visa, izin tinggal, serta pengawasan terhadap orang asing. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mulai menerapkan berbagai inovasi digital dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah penerapan aplikasi e-Visa, yang bertujuan untuk menggantikan sistem manual dan mempercepat proses permohonan visa bagi Warga Negara Asing (WNA).

Penerapan sistem e-Visa merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemerintahan berbasis elektronik (e-Government). Sistem ini mulai dikembangkan secara nasional oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sejak tahun 2020 sebagai bentuk adaptasi terhadap situasi pandemi COVID-19 yang membatasi interaksi langsung antar individu, serta sebagai upaya modernisasi sistem pelayanan keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menjadi salah satu pionir dalam implementasi sistem e-Visa karena volume pemohon yang tinggi dan profil pemohon yang beragam, termasuk investor, pelancong, dan tenaga kerja asing. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar terbukti memberikan dampak positif terhadap pelayanan keimigrasian. Secara teori, hal ini sesuai dengan pendekatan teori pelayanan publik menurut Parasuraman et al., yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Aplikasi e-Visa telah meningkatkan aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan, di mana layanan menjadi lebih konsisten dan cepat. Jaminan terhadap kualitas layanan meningkat karena pemohon dapat melihat status permohonan secara langsung. Namun, aspek empati dan bukti fisik perlu ditingkatkan melalui layanan bantuan dan dukungan teknis bagi pengguna yang mengalami kesulitan, penerapan e-Visa juga mendukung prinsip e-Government sebagaimana diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong setiap instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Dampak dari implementasi ini terlihat secara nyata pada peningkatan kualitas layanan Kantor Imigrasi Denpasar khususnya dalam konteks efisiensi waktu dan sumber daya, dan wisatawan yang memperoleh visa hanya dalam hitungan jam atau satu hari kerja, dibandingkan dengan sebelumnya yang memakan waktu beberapa hari, untuk efisiensi ini secara langsung mendukung kelancaran arus masuk wisatawan asing ke Bali yang merupakan salah satu destinasi utama pariwisata Indonesia dan sistem ini juga telah terintegrasi dengan basis data nasional yang memungkinkan verifikasi dan pemantauan data secara cepat dan akurat. Implementasi e-Visa ini masih menghadapi beberapa tantangan antara lain kendala teknis dalam sistem ketika jadi lonjakan permohonan, keterbatasan literasi digital sebagai pemohon dari negara tertentu dan serta kurangnya penyebaran informasi secara menyeluruh mengenai prosedur dan manfaat e-Visa, secara umum tanggapan masyarakat dan wisatawan terhadap sistem ini sangat positif yakni sebagian besar pengguna merasa puas dengan kecepatan dan kemudahan layanan yang diberikan dan mereka menganggap e-Visa ini sebagai bentuk terobosan penting yang memperbaiki citra pelayanan publik keimigrasian.

Secara Keseluruhan ini mengenai implementasi e-Visa oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan sistem ini tidak hanya mendukung reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan yang juga berperan penting dalam mendukung sektor pariwisata nasional melalui penyediaan layanan keimigrasian yang lebih modern, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna dengan ini peningkatan berkelanjutan dan penguatan koordinasi antar instansi, sistem e-Visa ini berpotensi menjadi model pelayanan publik digital yang dapat diterapkan di sektor lain dalam lingkup pemerintahan Indonesia.

## IV. Penutup

### Kesimpulan

Implementasi sistem e-Visa oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menunjukkan kemajuan signifikan dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis digital. Sistem ini telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keimigrasian, khususnya bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Melalui digitalisasi proses permohonan visa, waktu layanan menjadi lebih cepat, transparansi meningkat, dan kepuasan pengguna layanan pun mengalami peningkatan.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan literasi digital pengguna asing, kendala teknis sistem saat terjadi lonjakan permohonan, serta kurangnya penyebaran informasi yang merata. Secara keseluruhan, e-Visa merupakan inovasi strategis yang mendukung pertumbuhan sektor pariwisata dan memperkuat citra pelayanan publik Indonesia di mata internasional.

### Saran

1. Peningkatan Literasi Digital  
Pemerintah dan instansi terkait perlu menyediakan panduan multibahasa dan pelatihan digital bagi pengguna asing untuk memudahkan akses dan penggunaan sistem e-Visa.
2. Penguatan Infrastruktur Teknologi  
Perlu dilakukan peningkatan kapasitas sistem dan jaringan teknologi informasi untuk mengantisipasi lonjakan permohonan serta menjaga stabilitas layanan.
3. Integrasi Lintas Instansi  
Diperlukan koordinasi yang lebih erat antara Ditjen Imigrasi, Kementerian Pariwisata, dan instansi pendukung lainnya untuk memastikan sinkronisasi data dan keamanan informasi.
4. Sosialisasi dan Edukasi Publik  
Kampanye informasi yang masif dan berkelanjutan perlu dilakukan agar masyarakat dan wisatawan memahami prosedur, manfaat, dan kemudahan dari sistem e-Visa.
5. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan  
Evaluasi berkala terhadap sistem e-Visa perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang pengembangan, sehingga sistem ini dapat menjadi model pelayanan publik digital yang adaptif dan berkelanjutan.

### Daftar Pustaka

- Denpasar Immigration Office. (2024). *Internal Report on E-Visa Implementation and Public Service Optimization*. Denpasar: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.
- Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 26 Tahun 2020 tentang Visa dan Izin Tinggal dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Jakarta: Kemenkumham RI.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022. Jakarta: Ditjen Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia. (2022). Siaran Pers : Ditjen Imigrasi Resmi Luncurkan Aturan Second Home Visa. Diakses dari <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/10/25/siaran-pers-ditjen-imigrasi-resmi-luncurkan-aturan-second-home-visa/>

- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022*. Jakarta: Ditjen Imigrasi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Visa dan Izin Tinggal
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Visa dan Izin Tinggal dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.
- Steffen Mau, Fabian Gülzau, Lena Laube & Natascha Zaun (2015): The Global Mobility Divide: How Visa Policies Have Evolved over Time, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, DOI: <https://doi.org/10.1080/1369183X.2015.1005007>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- UNESCAP. (2021). *Digital Government for Service Delivery in Asia and the Pacific: Achievements and Challenges*. Bangkok: United Nations ESCAP.
- Wijaya, I. M. (2021). "Digitalisasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi: Studi Kasus Layanan E-Visa di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 110–123.