

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mengembangkan aplikasi M-Paspor sebagai sarana pengajuan permohonan paspor secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe menggunakan *framework* COBIT 2019, domain *Deliver, Service, and Support* (DSS01–DSS06). Metode yang digunakan meliputi penyusunan instrumen kuesioner berdasarkan pernyataan kontrol COBIT 2019, pengumpulan data melalui responden berjenjang (pemohon, petugas loket, dan seksi IT), serta analisis tingkat kapabilitas (*capability level*). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata capaian *capability level* berada pada Level 2 (*Managed*), dengan nilai tertinggi pada DSS05 (56,75%) dan terendah pada DSS03 (2%). *Gap analysis* mengindikasikan adanya kesenjangan antara kondisi saat ini dan target Level 4 (*Predictable Process*) yang terutama dipengaruhi oleh aspek operasional, sumber daya manusia, dan dokumentasi prosedur layanan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan manajemen insiden dan masalah, keberlanjutan layanan, serta penguatan keamanan dan pengendalian proses bisnis. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi peningkatan tata kelola layanan digital di sektor publik, khususnya untuk mencapai target kapabilitas proses layanan sesuai COBIT 2019.

Kata Kunci: Audit, COBIT 2019, DSS, M-Paspor, Capability Levels