

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI PENERAPAN APLIKASI *MOBILE PASPOR* (M-PASPOR) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDUNG TAHUN 2022

¹Anisa Prameswari

²Saifullah Zakaria

³Selvi Centia

¹ Program Studi Administrasi Pemerintah, Universitas Padjadjaran

²Departemen Antropologi, Universitas Padjadjaran

³ Program Studi Administrasi Pemerintah, Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden: anisa19019@mail.unpad.ac.id

Abstract

Based on the Strategic Plan of the Ministry of Law and Human Rights for 2020-2024 on Policy Direction and Strategy of the Ministry of Law and Human Rights, it is explained that immigration services are directed to provide services by utilizing technology. With this, the Directorate General of Immigration released the Mobile Passport application (M-Paspor) as the latest innovation to make the process of making passports easier. The purpose of this study is to describe and analyze how Electronic Government-Based Public Services Through the Application of Mobile Passport Applications (M-Paspor) at the Class I Immigration Office TPI Bandung in 2022 are seen from the results of studies and research from the Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006) regarding the elements of support, capacity and value that must be possessed to apply the concept of digitalization to the public sector. This study used a qualitative research method with a descriptive approach to describe the object of research in the field. The data collection technique used is literature study, observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data validation technique used is source triangulation. The results of this study indicate that the M-Passports application is considered not successful in properly implementing the three elements of success that must be possessed. As well as still in the stage of embodiment efforts in the development of better e-government to reach a point of success and optimal implementation.

Keywords: Electronic-Based Government Systems ,Mobile Passports (M-Paspor), Passports, and Public Services.

Abstrak

Berdasarkan Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2020-2024 pada Arah Kebijakan dan Strategi Kementerian Hukum dan HAM dijelaskan bahwa layanan keimigrasian diarahkan untuk memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi. Dengan

begitu Direktorat Jenderal Imigrasi merilis aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) sebagai inovasi terbaru untuk memproses pembuatan paspor menjadi lebih mudah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Penerapan Aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022 dilihat dari hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006) mengenai elemen *support*, *capacity*, dan *value* yang harus dimiliki untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan objek penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik validasi data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi M-Paspor dinilai belum berhasil untuk menerapkan secara layak ketiga elemen sukses yang harus dimiliki. Serta masih berada dalam tahap upaya perwujudan dalam pengembangan *e-government* yang lebih baik untuk mencapai titik sukses serta optimal pada penerapannya.

Kata Kunci: Mobile Paspor (M-Paspor), Paspor, Pelayanan Publik, dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Latar belakang

Perkembangan teknologi dan masyarakat yang dinamis memerlukan kepekaan terhadap pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pemerintah akan pelayanan yang lebih baik. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah melalui inovasi pelayanan. Menurut Pirannejad (dalam Napitupulu, 2020) layanan publik yang berkualitas memiliki kriteria antara lain transparan, responsif, mudah diakses, dan terjangkau. Sementara itu penyelenggaraan administrasi pemerintah yang efektif dan efisien dapat diwujudkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah berbasis elektronik.

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi pada bidang pemerintahan yang dapat memperluas kesempatan terjadinya

komunikasi dua arah, antara pemerintah kepada masyarakat dan sebaliknya. Melalui

hal tersebut pemerintah semakin didorong untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik dengan cara melakukan transformasi menuju *electronic government* dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi.

Berlandaskan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional dijelaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *Electronic Government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Percepatan pemerintahan berbasis elektronik dapat dilakukan salah satunya melalui penerapan Arsitektur SPBE yang merupakan kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data, dan informasi, infrastruktur SPBE,

aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi yang terdiri atas: Arsitektur SPBE Nasional; Arsitektur SPBE Instansi Pusat; dan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah.

Beberapa pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan meluncurkan inovasi pelayanan berbasis elektronik, seperti adanya *website* dan aplikasi pembuatan dokumen pribadi yang diharapkan mampu membuat pelaksanaan sistem pemerintahan menjadi lebih optimal. Salah satu bentuk penerapan pelayanan berbasis teknologi yang dibuat oleh pemerintah untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan publik adalah adanya inovasi pada bidang keimigrasian dalam pembuatan paspor.

Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham RI) merilis aplikasi M-Paspor sebagai inovasi terbaru untuk memproses pembuatan paspor menjadi lebih mudah dan cepat. Pada saat ini, pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor dapat dilakukan secara *online* dengan menggunakan melalui aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) dapat diunduh melalui *Google Play Store* atau *App Store*. Aplikasi M-Paspor merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat.

Namun dari beberapa informasi yang peneliti baca pada sosial media seperti pencarian di Twitter, komentar di Instagram, dan *review* aplikasi M-Paspor di *Apple Store* mengenai pengalaman pemohon menggunakan aplikasi tersebut, nyatanya

aplikasi ini belum berjalan dengan semestinya, karena ada ketidaksesuaian antara yang direncanakan dengan kenyataan pelaksanaan, lalu adapun penilaian atau pengaduan yang sifatnya *negative* dari masyarakat melalui sosial media, mengenai:

1. Gangguan kesisteman pada aplikasi M-Paspor
2. Nomor KTP yang tidak terdeteksi
3. Status pembayaran di aplikasi M-Paspor yang tidak berubah
4. Kode verifikasi yang tidak masuk ke e-mail
5. Lokasi kantor imigrasi yang tidak terdeteksi sehingga tidak dapat dipilih

Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut tentu dapat memengaruhi kualitas yang diberikan dari aplikasi tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori yang berasal dari hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006:16), dimana untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen yang perlu dimiliki dan diperhatikan secara mendalam. Ketiga elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value*. Selain menggunakan teori tersebut, peneliti juga berusaha untuk mengetahui kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) pada objek yang akan diteliti. Adapun tujuan riset terapan yang dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Penerapan Aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022.

Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penulisan deskriptif untuk dapat mendeskripsikan, mengamati objek penelitian, dan dapat memahami fakta lapangan yang bersumber pada informasi yang valid. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014) bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai *human instrument* dan dengan teknik pengumpulan *data participant observation* (observasi berperan serta) dan *in depth interview* (wawancara mendalam), maka nantinya akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, dokumen, gambar, dan bukan berupa angka-angka. Hal tersebut dapat menjelaskan bagaimana fakta yang terjadi dalam penerapan aplikasi M-Paspor yang sudah dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Dengan begitu peneliti memilih 7 informan berdasarkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya akan melakukan analisis dan validasi data melalui Triangulasi. Lokasi yang dilakukan oleh peneliti adalah di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, dan penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu dua bulan terhitung sejak Maret hingga Mei.

Hasil penelitian dan pembahasan:

Selanjutnya, peneliti menggunakan teori hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yang dikemukakan oleh Indrajit (2005) dalam menerapkan konsep digitalisasi pada pelayanan publik terdapat tiga indikator terdiri dari: support, capacity, dan value.

a. Elemen Support

Dilihat dari elemen Support, sudah disepakati bahwa kerangka electronic government merupakan sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai misi

dan misi bangsanya. Hal ini dibuktikan dengan diarahkannya layanan keimigrasian untuk mengimplementasikan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi dan dapat dilihat pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2020-2024 mengenai Arah Kebijakan dan Strategi Kementerian Hukum dan HAM.

Dari sisi Sumber Daya Manusia, sudah tersedia dan diberikan dukungan penuh dengan tersedianya ahli di bidang IT yang berkompeten untuk mendukung pengembangan dan pelaksanaan aplikasi M-Paspor. Selain itu difasilitasi pula pelatihan oleh pusat yang dilaksanakan secara berkala ketika ada pembaruan untuk memaksimalkan jalannya aplikasi M-Paspor.

Selanjutnya, terkait infrastruktur dan suprastruktur sudah terpenuhi dan terwakilkan dengan adanya asas hukum yang jelas yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

Namun mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung mengenai aplikasi M-Paspor belum terpenuhi, karena sosialisasi yang dilakukan hanya pada saat peluncuran aplikasi M-Paspor pada tahun 2021 yang dilaksanakan di KBIH Darrul Muttaqin, akhir tahun 2022 di Universitas Padjadjaran, dan juga disiarkan secara langsung (on air) melalui Ardan Radio. Sehingga belum dilakukan secara merata, kontinyu, konsisten, serta menyeluruh.

b. Elemen Capacity

Dilihat dari elemen Capacity, Sumber Daya Finansial yang diberikan dari Direktorat Jenderal Imigrasi untuk Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung terus disediakan untuk peluncuran, pemeliharaan, dan pembaruan aplikasi M-Paspor supaya lebih optimal kedepannya, sehingga tidak ada masalah mengenai anggaran yang diberikan dengan begitu poin ketersediaan sumber daya yang berkaitan dengan finansial sudah terpenuhi.

Selanjutnya, terkait infrastruktur teknologi dalam pelaksanaan aplikasi M-Paspor dapat dikatakan belum memadai karena berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan aplikasi M-Paspor masih sering terjadi error system, down, atau overload dalam pengaplikasiannya. Selain itu, masih ditemukan komentar buruk atau negative yang diberikan oleh masyarakat melalui review aplikasi M-Paspor di *Google Playstore* atau *Apple Store*, hal tersebut jelas memperlihatkan bahwasanya aplikasi M-Paspor ini masih kurang optimal keberadaannya.

Kemudian dari sisi ketersediaan Sumber Daya Manusia yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung sudah sepenuhnya memadai terutama yang berkaitan dengan bidang IT. Karena penerapan *electronic government* melalui aplikasi M-Paspor ini berhubungan erat dengan bidang teknologi, informasi, dan komunikasi, jadi ketersediaan pegawai yang memenuhi kualifikasi di bidang tersebut itu sangat krusial.

c. Elemen Value

Dilihat dari elemen *Value* yang lebih memusatkan dari sisi masyarakat serta berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan, ditemukan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor ini masih belum berjalan

dengan sebagaimana mestinya, walaupun keberadaan aplikasi M-Paspor ini sebenarnya sudah inovatif dan membantu masyarakat. Namun, rupanya masih terdapat kendala ketika aplikasi M-Paspor digunakan yang mana hal tersebut tentunya menurunkan kebermanfaat untuk masyarakat. Kendala yang masih sering ditemukan diantaranya *error system*, *down*, atau *overload* seperti aplikasi yang keluar secara tiba-tiba ketika sedang digunakan, tidak terbacanya nomor KTP, status pembayaran yang tidak berubah, dan beberapa kendala lainnya.

Berikut adalah identifikasi mengenai faktor kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Analisis swot

Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weakness)
1. Memudahkan masyarakat dalam pengajuan permohonan pembuatan paspor	1. Masih sering terjadi <i>error system</i> pada aplikasi M-Paspor saat digunakan
2. Masyarakat dapat mudah memahami dan menggunakan aplikasi M-Paspor	2. Kuota pada aplikasi M-Paspor yang selalu penuh
3. Alur yang mudah dimengerti pada saat menggunakan aplikasi M-Paspor	3. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan.

4. Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian sesuai dengan yang dibutuhkan.	
Peluang <i>(Opportunities)</i>	Ancaman <i>(Threats)</i>
1. Semakin berkembangnya kemajuan dibidang teknologi pada pelayanan publik 2. Adanya kolaborasi <i>Pentahelix</i> bersama pemerintah, akademisi, pelaku usaha, komunitas dan media.	1. Keamanan data dan informasi dari serangan peretas maupun <i>cyber crime</i> 2. Berpeluangnya kembali praktik calo yang beroperasi.

(Sumber: Penulis 2022)

Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Penerapan Aplikasi *Mobile* Paspur (M-Paspur) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dengan menggunakan teori dari hasil kajian dan riset Harvard *JFK School of Government* dengan konsep digitalisasi pada sektor publik yang terdiri dari tiga elemen sukses yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* masih berada dalam tahap upaya

perwujudan dalam pengembangan *electronic government* yang lebih baik untuk mencapai titik sukses serta optimal pada penerapannya. Karena poin sub indikator pada elemen *support* terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung akan aplikasi M-Paspur belum memenuhi dari poin sosialisasi, yang mana harus merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh. Lalu pada elemen *value*, ditemukan bahwa penerapan aplikasi M-Paspur ini masih belum berjalan dengan sebagaimana mestinya, karena masih terdapat kendala ketika aplikasi M-Paspur digunakan yang mana hal tersebut tentunya menurunkan kebermanfaat untuk masyarakat.

2. Berdasarkan identifikasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) pada objek yang diteliti masih terdapat kekurangan yang bersifat mayor oleh karena itu pemerintah perlu memberikan perhatian lebih untuk membenahi hal tersebut, dengan begitu tujuan yang dicapai akan lebih maksimal.
3. Upaya yang perlu dilakukan adalah monitoring dan pemeliharaan rutin pada aplikasi M-Paspur yang dilakukan secara kontinyu dan diberikan perhatian secara serius untuk mengetahui apa yang menjadi kendala mayor yang terjadi di lapangan, Penambahan kuota secara berkala perlu dilakukan, serta untuk mengetahui seberapa tingginya permintaan masyarakat untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor dapat diketahui melalui pemantauan dan analisis

mendalam dari Direktorat Jenderal Imigrasi, dengan begitu terdapat keputusan penambahan kuota untuk memproses permohonan secara efisien, dan menjalin kerja sama dengan akademisi, pelaku usaha, komunitas, dan media untuk memperluas jangkauan sosialisasi aplikasi M-Paspor yang dilakukan secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh. Pada sosialisasi tersebut pemerintah dapat memberikan penjelasan mengenai aplikasi M-Paspor secara keseluruhan, dan masyarakat juga dapat diajak praktik langsung untuk menggunakannya.

References:

Buku

- Indrajit, R. E. (2005). *Electronic Government: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia* (1st ed.). Andi Offset. https://www.academia.edu/30156351/Electronic_Government_in_Action
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Ed. 3). Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Jurnal

- Napitupulu, D., & et al. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (L. Tonni (Ed.)). Yayasan Kita Menulis. <http://eprints.binadarma.ac.id/13352/1/FullBook> E-Government_compressed.pdf

Sumber Hukum

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2020-2024

Acknowledgment :

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, serta seluruh informan yang telah berkenan untuk meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan data pendukung bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi terapan mengenai Pelayanan Publik Berbasis *Electronic Government* Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022.