

Analisis Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Tengku Kayla Rashieka Maritza¹, Andriyus²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* tengukaylarashiekamaritza@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Aplikasi *E-Government* untuk pengurusan paspor secara online di kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru dan kendala-kendala yang harus dihadapi. Penelitian ini menganalisis penggunaan dan implementasi M-Paspor. Dengan penerapannya, pemohon yang ingin mengajukan paspor dapat mendaftar melalui M-Paspor dan membayar secara antrian online. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai pengumpulan datanya. Penerapan M-Paspor dilaksanakan sesuai dengan prinsip *E-Government* yaitu dukungan, kapasitas dan nilai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah dimulai, walaupun masih banyak kendala yang ada. Imigrasi kelas satu telah menggunakan sumber daya yang tersedia dan untuk menerapkan *e-Government* ini dan warga negara menggunakan layanan internet. Kendala tambahannya adalah jaringan tidak diaktifkan sehingga M-Passport tidak dapat diakses.

Kata Kunci : Implementasi, E-Government, Paspor Online

Abstract

This research aims to determine the application of E-Government in making online passports at the immigration office class I TPI Pekanbaru and the obstacles in implementing it. This research is the result of analysis of the implementation of the M-Paspor application. In its implementation, applicants who wish to apply for a passport can register via M-Paspor and make payments and queue online. This research is qualitative research using observation, interview and documentation techniques as data collection. The implementation of M-Paspor is implemented based on the principles of E-Government, namely support, capacity and value. The results of this research indicate that the implementation of E-Government at the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru is already underway, although there are still several obstacles found. Immigration Office Class I has implemented this E-Government with the available supporting elements and the public has used online services. The obstacle found was that the network was unstable, causing M-Paspor to be unable to be accessed and logging in to use it was hampered.

Keywords: Implementation, E-Government, Online Passport

PENDAHULUAN

E-Government adalah alat yang menggunakan teknologi elektronik canggih dan layanan web yang menyediakan, mengubah, serta meningkatkan layanan pemerintah kepada warga negara serta bisnis, yang bertujuan meningkatkan produktivitas dan meminimalisir biaya (Yera, Arbelaitz, Jauregui, & Muguerza, 2020).

Di Indonesia, pemanfaatan *E-Government* telah merambah ke sektor pelayanan publik baik administrasi, ketenagakerjaan, dan logistik (Rahmawati, Atma, Lia, Hariani, 2019). Dengan mengadopsi *E-Government*, diharapkan penyelenggaraan pelayanan pemerintah akan lebih efisien dan terintegrasi. Demikian pula, masuk akal untuk mengharapkan bahwa sisi pasokan *E-Government* penting dalam mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap *E-Government* dan oleh karena itu meningkatkan tingkat penggunaannya (Pérez-Morote, Potones-Rosa, & Núñez-Chicharro, 2020). Di sinilah pemanfaatan *E-Government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan public, melalui pemanfaatan *E-Government* oleh pemerintah dan masyarakat sebagai adopsi *E-Government*. Salah satu inovasi penerapan *E-Government* pada penelitian ini yaitu penerapan aplikasi M-Paspor dalam pengajuan permohonan pembuatan paspor. Paspor merupakan dokumen sah yang dibuat oleh pemerintah guna untuk menegaskan identitas pemegangnya serta berguna untuk perjalanan antar negara. Kantor imigrasi merupakan penyedia layanan. Kantor Imigrasi Kelas Kota Pekanbaru merupakan suatu instansi pemerintah dalam organisasi negara yang memberikan pelayanan seperti penerbitan paspor dan visa atau dokumen perjalanan untuk Negara Republik Indonesia (Sujianto dan Pahlawati 2015: 2).

Direktorat Jenderal Imigrasi, Kantor Imigrasi Pekanbaru berperan penting dalam memanfaatkan trend teknologi informasi yang semakin berkembang, khususnya dengan pelayanan publik terkait dokumen perjalanan, visa serta izin tinggal serta kekayaan intelektual, kekayaan intelektual, penyidikan dan penuntutan, lintas batas dan sistem informasi ketenagakerjaan dan keimigrasian di luar negeri.

UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166 yang berisikan Penyelenggaraan Pendaftaran Paspor Online di Seluruh Indonesia yang bertujuan meningkatkan pelayanan keimigrasian untuk warga negara Indonesia dan orang asing.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) diinginkan dapat member layanan inovatif untuk mencukupi kebutuhan warga negara sehingga meningkatkan prioritas akses terhadap layanan publik. Pengajuan paspor online dikeluarkan pada bulan Agustus 2017 dan akan mulai dioperasikan pada bulan November 2017.

Penggunaan aplikasi paspor online menawarkan kemungkinan baru untuk memastikan bahwa Anda selalu update dengan informasi pribadi, karena hal ini memerlukan ketersediaan informasi dan informasi teknis yang efektif dan efisien. Untuk memverifikasi email Anda, masukkan kode OTP Anda dengan akses yang mudah serta hemat waktu. Maka Direktorat Jenderal Imigrasi memperbarui proses baru dengan aplikasi M-Paspor yang merupakan pembaruan dari aplikasi APAPO. M-Paspor merupakan aplikasi publik yang memungkinkan pengajuan paspor baru dan perubahan paspor yang dilakukan secara online. Aplikasi Paspor online bisa diunduh gratis di Play Store/App Store.

Dari kunjungan di lapangan diketahui tidak perlu memakai cara manual karena antrian yang panjang karena pemohon paspor akan langsung datang ke Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Kantor, terjadi penantian yang lama dalam proses penjatahan nomor antrian yang dibantu oleh Imigrasi, sebagian masyarakat yang tidak memperoleh nomor antrian karena kuota harian yang diberikan oleh Kantor Imigrasi hanya terbatas. Dari hasil survei di lapangan, terlihat bahwa seringkali terjadi kemacetan jaringan paspor online karena terganggunya operasional pengurusan paspor online dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan kendala tersebut. Perbaikan hanya dapat dilakukan melalui Kantor Imigrasi Pusat di Jakarta. Hal ini juga menjadi penghambat terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien, seperti kemampuan menjamin keakuratan pendaftaran paspor online.

METODE PENELITIAN

Mengingat banyaknya tantangan, tujuan dan temuan, maka metode penelitian yang dipilih merupakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memakai pendekatan alamiah untuk menjelaskan proses serta dampak dari berbagai metode penelitian kualitatif. Metode yang paling umum digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu data dianalisis dengan cara merangkum data, menyajikan data serta menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, dapat dianalisa bahwa dalam penerapan *E-Government* ini terdapat tiga elemen diantaranya yaitu *support*, *capacity* dan *value*.

1. *Support*

Support merupakan salah satu bentuk dukungan. Menurut Indrajit (2004) hal terpenting dalam hal dukungan merupakan dukungan dari unsur pimpinan. Pimpinan harus mempunyai *political will* (keinginan politis) guna untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Adapun sub indikator pada item *support* ini yaitu dukungan pimpinan dan sosialisasi. Pada item dukungan pimpinan ini diperoleh hasil dukungan dari pemerintah pusat yaitu direktorat jenderal imigrasi yang mendukung penuh segala infrastruktur jalannya pelayanan M-Paspor ini.

Selanjutnya, pada sub-indikator sosialisasi, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa M-Paspor ini sudah dilakukan penyebaran informasinya melalui sosialisasi. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa kantor imigrasi sudah memberikan informasi terkait tatacara pengurusan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor melalui instagram, facebook, dan brosur. Selanjutnya, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah terdapat berbagai informasi terkait prosedur atau tata cara penggunaan M-Paspor yang dikemas melalui brosur yang ada pada ruang tunggu, spanduk ataupun baliho yang di pasang didepan kantor hingga banner terkait pelaksanaan M-Paspor. Kemudian penjelasan secara langsung juga M-Paspor juga sudah diberikan kepada petugas kepada masyarakat yang datang ke kantor untuk mencari informasi terkait prosedur pemohon pembuatan paspor.

2. Capacity

Kapasitas tersebut merupakan kewenangan pemerintah dalam melaksanakan E-Government. Apa yang diperlukan dalam desain dan pengembangan E-Government untuk mencapai konsep yang dikembangkan. Menurut Indrajit (2004), harus ada tiga hal, yaitu: Akses terhadap sumber daya manusia, pendapatan dan akses terhadap manfaat teknologi informasi.

Hasil penelitian dari sub indikator sumber daya manusia menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah cukup dan didukung oleh SDM yang memadai serta seluruh staff diberikan pelatihan sebelum diluncurkannya aplikasi M-Paspor ini. Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh, penulis melihat bahwa pegawai yang menangani M-Paspor ini sudah menguasai IT. Hal ini dibuktikan dengan penanganan aplikasi yang bermasalah langsung di tangani oleh tim dan pegawai agar aplikasi dapat berjalan normal kembali.

Selanjutnya, dalam penerapannya, penerapan *E-Government* yang berbasis M-Paspor ini juga didukung oleh ketersediaan alokasi dana yang mana alokasi dana ini diatur oleh pemerintah pusatnya, yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru mempunyai Ketersediaan sumber daya yang cukup guna melakukan berbagai inisiatif *E-Government*, yang terpenting bersangkutan melalui sumber daya finansial.

Dukungan masa depan sedang dibangun pada berbagai peralatan dan menara pendukung, sehingga memungkinkan terciptanya E-Government (seperti memiliki peraturan dan ketentuan pemerintah yang jelas). Mendukung pembangunan infrastruktur E-Government berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan paspor baru di seluruh kantor imigrasi termasuk internet, komputer, printer, kamera, scanner, dan printer. Undang-undang terkait fasilitas perizinan adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Perdagangan Elektronik.

3. Value

Terciptanya *E-Government* ini ditujukan untuk menciptakan kemudahan – kemudahan bagi masyarakat. Indrajit (2004) mengatakan bahwa elemen *value* berdasarkan dengan manfaat yang diperoleh oleh pemerintah guna pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Oleh karena itu, penerapan M-Paspor ini diharapkan dapat menguntungkan bagi seluruh kalangan khususnya dalam pembuatan paspor. Penerapan M-Paspor ini tidak hanya menguntungkan bagi masyarakat, melainkan memberikan kemudahan bagi petugas pelaksana kepengurusan paspor.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* pelayanan paspor online ini dilihat dari segi manfaatnya itu dimiliki baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sendiri maupun kepada masyarakat selaku pengguna layanan *online*. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, penulis menemukan bahwa kondisi kantor tidak lagi ramai dengan antrian pemohon. Mereka sudah memilih nomor antrian masing – masing yang di jadwalkan sehingga mengurangi kerumunan – kerumunan yang ada di Kantor.

Kantor Imigrasi sendiri terbantu dengan adanya layanan online ini karena bisa membantu mengurangi kuota pemohon paspor secara langsung dan manfaat dari segi

masyarakat, dirasakan karena sangat membantu mereka terutama bagi mereka yang sibuk sehingga tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor untuk mengajukan permohonan pembuatan Paspor.

Faktor yang Menghambat Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Untuk melengkapi M-Paspor, pemohon tidak perlu lagi mengunjungi Kantor Imigrasi untuk pengurusan paspor, karena apapun yang diperlukan dilakukan dengan benar di industri pariwisata, termasuk wajah. Proses registrasi, pengambilan sampel biometrik dan proses wawancara singkat dilakukan oleh petugas yang berwenang. Untuk mengurangi kejahatan domestik dan internasional bagi pemohon paspor memakai validasi data pemohon. Namun banyak tantangan dan kendala dalam melengkapi persyaratan M-Paspor. Berdasarkan hasil wawancara, kendala yang dihadapi pengguna terkait dengan implementasi teknologi yaitu jaringan tidak memiliki akses ke M-Paspor sehingga menyebabkan kesulitan dalam akses, server downtime dan kendala pembayaran.

SIMPULAN

Setelah melalui banyak pembahasan dan beberapa penelitian yang penulis teliti di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, maka didapat hasil bahwa implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru telah terlaksana walaupun banyak masalah yang ditemui. Kantor Imigrasi mendukung penyedia E-Government yang ada untuk menentukan manfaat, hak dan manfaat warga negara yang mulai menggunakan layanan imigrasi online. Selain itu, dalam memahami penerapan E-Government, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru mempunyai kantor untuk mencegah penerapan M-Paspor dan pengajuan paspor online. Keterbatasannya adalah koneksi jaringan yang membuat M-Paspor tidak dapat diakses dan terdapat kendala pada login dan pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. R. (2019). Urgensi dan Inovasi dalam Pembaharuan Peraturan Teknis mengenai Paspor Biasa. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 13(1), 51-68
- Adni, D. F. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Di Kota Pekanbaru. *Wedana: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 4(1), 533-546.
- Alne, M. F. (2019). Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Dasril, A., Sakinah, M., Harun, H., & Rasyid, A. (2020). Persepsi Masyarakat Atas Penggunaan Antrian Online Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Jambi (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Enggar iriani, N. U. R., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. *Publika*, 6(5).

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government*. Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: CV Andi OFFSET.

Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Karniawati, N. (2015). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian Secara Filsafat). *CosmoGov:Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 205-215.

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15.

Maharani, A. (2018). Visualisasi Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Pembuatan Paspor Secara Manual Menggunakan Metode Treemap (*Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*)