

IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) SURABAYA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Farisa Ramadhani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

farisaramadhani6@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Kementrian Hukum dan HAM serta Direktorat Jenderal Imigrasi berupaya dalam meningkatkan pelayanan publik dengan inovasi aplikasi layanan paspor online. Inovasi ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan masyarakat dalam antrian paspor secara manual. Dalam pengimplementasian aplikasi layanan paspor online terdapat masalah karena terbatasnya kuota permohonan paspor yang berdampak aplikasi paspor mengalami eror. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan pengimplementasian aplikasi layanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penyimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan teori Eman dan Hamdan (2009) bahwa implementasi aplikasi layanan paspor online berjalan baik dengan langkah yang dilakukan yaitu disepakatinya kerangka e-government berupa identifikasi masalah dan rencana e-layanan yang diberikan kepada masyarakat berupa aplikasi paspor online, langkah kedua mengembangkan infrastruktur TIK berupa perangkat dan pendukung fisik, selanjutnya adalah regulasi berupa kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan dengan diterbitkannya SE NO.IMI-UM.01.01-4166 dan SOP NO.IMI-GR.01-01-1383, langkah keempat mengembangkan sumber daya manusia dengan pelatihan pegawai dan langkah terakhir kerangka desain manajemen organisasi berupa struktur organisasi. Kesimpulan dari penelitian masih terdapat kendala dalam pengimplementasi terkait sosialisasi layanan paspor online yang belum merata kepada masyarakat dan aplikasi sering mengalami eror karena terbatasnya kuota antrian. Saran /peneliti adalah aplikasi layanan paspor online ini perlu adanya sosialisasi, memperhatikan perawatan aplikasi dan penambahan kuota antrian sehingga menghindari adanya pungli (calo).

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-Government

Abstract

The Ministry of Law and Human Rights and the Directorate General of Immigration seek to improve public services by innovating the application of online passport services. This innovation was motivated by the presence of public complaints in the passport queue manually. In implementing the online passport service application, there was a problem due to the limited quota of passport applications that caused the passport application to experience an error. The research objective is to describe the implementation of an online passport service application at the TPI Surabaya Class I Special Immigration Office in an effort to improve public services. The study was conducted using a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and inference. The results of the study obtained by using the theory of Eman and Hamdan (2009) that the implementation of online passport service applications went well with the steps taken namely the approval of e-government framework in the form of problem identification and e-service plans provided to the public in the form of online passport applications, the second step developing ICT

infrastructure in the form of devices and physical support, then the regulations in the form of policies and regulations that have been established with the issuance of SE NO.IMI-UM.01.01-4166 and SOP NO.IMI-GR.01-01-1383, the fourth step is developing resources human being with employee training and the final step in the organizational management design framework is the organizational structure. Conclusions from the study there are still obstacles in implementation related to online passport socialization services that have not been evenly distributed to the public and applications often experience errors due to limited quota quota. Suggestion / researcher is this online passport service application needs to be socialized, pay attention to application maintenance and increase quota so as to avoid extortion (brokers).

Keywords: Public Service, E-Government

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan dari berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama di institusi birokrasi. Pelayanan publik dalam pelaksanaannya di Indonesia dipertegas dengan adanya Undang - Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu dari tujuan berdirinya suatu negara adalah untuk memberikan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dan pemerintahlah sebagai pihak penyelenggara negara (Kotler dan Keller 2016:442). Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian dalam kegiatan pelayanan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan dari penerima pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan bagi setiap warga negara atas pelayanan yang meliputi pelayanan dibidang barang, pelayanan dibidang jasa dan pelayanan adminstratif lainnya yang mana telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik disebuah organisasi (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Disisi lain dengan adanya proses perubahan sosial (globalisasi) yang maju setara dengan kehidupan sosial yang merujuk pada kecanggihan teknologi informasi. Melihat hal tersebut Pemerintah memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memberikan nilai tambah dalam pelayanan publik. Merespon dari adanya arus globalisasi yang semakin tinggi maka yang harus dilakukan pemberi pelayanan adalah percepatan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dengan memanfaatkan dari kecanggihan teknologi informasi untuk memberikan nilai tambah dalam pelayanan publik serta menunjang segala aspek dalam pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan pelayanan yang baru oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan online, sehingga peran teknologi informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi pelayanan menjadi transparan,

akuntabel, efektif dan efisien. Penerapan layanan online ini dapat memberikan peluang bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara pemerintah dengan berbagai instansi pemerintah, pemerintah dengan dunia usaha dan pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat. Sejalan dengan mekanisme hubungan ini melalui dari pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. *“Electronic Government is commonly conceptualized as government use of ICT combined with organizational change to improve structures and operations of government”* menurut Field et all (2019) yang berarti *e-government* adalah sebagai penghubung pemerintahan antara warga, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya, melalui teknologi informasi dan komunikasi yang di kombinasikan (komputer dan internet dalam suatu aplikasi) untuk meningkatkan struktur dan operasi pemerintahan berupa pelayanan. Hal ini juga dapat digambarkan sebagai suatu sistem yang mana dikembangkan untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk para pemangku kepentingan (Evans dan Yen, 2006). Tujuan utama dari adanya implementasi *e-government*, diklarifikasikan oleh Nour et al (2008) dan ESCWA (2003) yang meliputi: meningkatkan pelayanan pemerintah dan pengiriman untuk warga; meningkatkan pemerintah interaksi dengan bisnis dan industri dari sisi dan dengan warga dari sisi lain; menggunakan pelayanan online berupa aplikasi untuk meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan yang transparansi, akuntabel, efisien dan efektif di instansi pemerintah dan organisasi dengan membuat informasi yang terkait lebih jelas dan lebih mudah di akses dan di mengerti oleh pihak penerima layanan.

Keimigrasian adalah sebuah organisasi yang berjalan di bidang pemeriksaan orang baik masuk dan keluar wilayah kedaulatan Republik Indonesia, yang dimana dibawah penjiagaan dan pengawasan dalam suatu rangka kegiatan menjaga tegaknya kedaulatan Republik Indonesia yang dijelaskan didalam Bab 1 tentang Ketentuan Umum Pasal 1 yaitu Peraturan Menteri Hukum dan HAM

Republik Indonesia No 4 Tahun 2017. Fungsi keimigrasian yang dijelaskan didalamnya berisi menjaminnya kemanfaatan dan melindungi berbagai kepentingan nasional yang meliputi keamanan data warga negara, maka Pemerintahan telah menetapkan dengan prinsip pelayanan yang harus dilakukan, tata pelayanan yang sesuai dengan kebijakan yang diatur, tata pengawasan atas masuk dan keluar orang ke dan dari wilayah Kedaulatan Republik Indonesia sebagaimana yang ditentukan didalam peraturan yang berlaku. Menteri Hukum dan HAM RI, Yasonna H. Laoly menyampaikan terkait dengan pelayanan imigrasi sebagai berikut:

“Untuk meningkatkan pelayanan publik, Kemenhukam selalu berupaya memberikan inovasi layanan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan”.

Peranan penting berupa tugas pokok dari Direktorat Jenderal Imigrasi adalah sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) yang mengatur pemeriksaan identitas seseorang (lalu lintas) baik antar negara maupun mancanegara dan mengawasi dari kedatangan, keberadaan serta kegiatan orang asing sampai meninggalkan wilayah Republik Indonesia, hal ini bertujuan untuk menjaga dalam kelancaran pelaksanaan dari pengamanan pembangunan di Indonesia.

Berdasarkan dengan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementrian Hukum dan HAM NO. IMI-UM.01.01-4166 yang memberikan penjelasan terkait dengan Implementasi Aplikasi Layanan Paspor secara Online adalah Divisi Keimigrasian yang bertanggungjawab atas tugas dalam melakukan pembinaan, pengendalian serta pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan kegiatan termasuk dengan kegiatan pengoperasian dari aplikasi layanan paspor secara online. Penguatan pelayanan keimigrasian ini dilakukan dengan strategi yang mana untuk tujuan peningkatan akses pelayanan publik. Melihat dari evaluasi yang dilakukan secara garis besar oleh keimigrasian, kendala yang terjadi adalah keluhan masyarakat terkait dengan antrian pembuatan paspor yang membutuhkan waktu cukup lama. Terkait dengan latar belakang masalah yang terjadi bahwa dengan belum optimalnya implementasi layanan paspor online yaitu dari proses pendaftaran antrian paspor yang disebabkan pelayanan yang masih menggunakan sistem manual (dengan datang ke kantor imigrasi secara langsung) dan terkesan rumit. Upaya dalam peningkatan

kualitas pelayanan publik keimigrasian ini berupa pendaftaran antrian paspor ini yang disusun, kemudian direncanakan dan diputuskan dengan melalui program inovasi pelayanan yang mana dapat memangkas prosedur-prosedur dari pelayanan yang terkesan rumit prosesnya dan membutuhkan waktu yang lama menjadi pelayanan publik yang lebih mudah dalam prosesnya, ringkas persyaratannya dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk proses pengurusan paspor dalam pelayanannya. Di sisi lain adanya tuntutan terkait dengan inovasi layanan publik berbasis online, yang mana disahkan oleh Pemerintah. Dapat dilihat bahwa dari Pemerintah Pusat sendiri sudah merespon dengan mengeluarkan regulasi berupa Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa Kebijakan dan Strategi Nasional yang dilakukan pemerintah dalam pengembangan implementasi *e-government* di Indonesia adalah motivasi kebijakan *e-government* di pelayanan publik.

Pengimplementasian dari layanan aplikasi paspor secara online ini lokus utama adalah kantor imigrasi di seluruh Indonesia. Kantor imigrasi atau yang biasa disingkat dengan kanim adalah elemen dari pelaksana teknis yang dimana melakukan fungsi serta tugasnya dari Dirjen Keimigrasian baik di daerah atau kota tertentu. Dirjen Keimigrasian sendiri bertanggungjawab atas suatu dari wilayah administrasi pemerintahan di Indonesia, yakni kabupaten/kota dan bagian dari kabupaten/kota. Peranan dari kantor imigrasi dalam implementasi aplikasi layanan paspor secara online ini adalah melakukan inovasi pelayanan kearah layanan online berupa aplikasi paspor online. Aplikasi paspor ini dapat di akses oleh masyarakat di *smartphone* yang mana dapat di unduh melalui *playstore* dan *appstore*. Aplikasi layanan paspor online ini berisi pilihan permohonan antrian paspor yang akan dilakukan oleh pemohon, baik dari pembuatan paspor atau perpanjangan dari paspor. Didalam aplikasi layanan paspor online ini juga terdapat pilihan lainnya untuk memilih kantor imigrasi yang akan dituju dan juga waktu yang diinginkan oleh pihak pemohon. Aplikasi layanan paspor secara online ini juga sebagai bentuk dari upaya dari Direktorat Jenderal Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian.

Upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik terkait dengan aplikasi paspor online ini dilaksanakan oleh seluruh kantor imigrasi, misalnya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Kanim ini merupakan salah satu dari

banyak kantor imigrasi yang melaksanakan implementasi aplikasi layanan paspor secara online di Indonesia. Kanim ini merupakan kanim yang terbesar kedua yang memiliki terminal imigrasi yang terdiri dari wilayah kerja 3 kota yaitu meliputi kota Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto dan mempunyai 6 unit kerja yang berada di wilayah kerja Jawa Timur. Kanim (TPI) Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi Surabaya dalam pelaksanaan implementasi aplikasi antrian paspor online dipilih sebagai tempat penelitian karena kantor imigrasi tersebut memiliki cakupan wilayah terluas di Jawa Timur yang memiliki unit pelaksana imigrasi dari beberapa kota/kabupaten dan Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya sendiri yang merupakan kanim pelayanan publik yang memiliki predikat sangat baik dengan simbolnya Nyali Wani yang artinya Nyata Peduli Wajib Melayani pelayanan imigrasi dan predikat sebagai Kanim yang WBBM yang artinya Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dari praktek percaloan. (<http://surabaya.imigrasi.go.id/>, 2020).



Sumber: <http://surabaya.imigrasi.go.id/>, 2020

Gambar 1
Indeks Kepuasan Masyarakat
Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya

Dari grafik diatas dijelaskan bahwasannya pelayanan yang dilakukan di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya mempunyai skala nilai yang sangat baik yaitu skor 18.91 dari 20.00 skala indeks kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan bahwa tersampainya alur dari pendaftaran antrian paspor kepada masyarakat sudah lebih tepat dan pelayanan yang didapatkan kepada masyarakat dari beberapa indeks sudah menyeluruh dan kontinyu dalam prosedur pengurusan paspor. Melihat sebelum adanya inovasi layanan paspor berupa pendaftaran antrian paspor yang dapat diakses dengan aplikasi layanan paspor online ini terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang masih kesusahan dalam mendapatkan antrian paspor dan

membutuhkan waktu yang lama akibat dari sistem manual (datang langsung ke kantor imigrasi) dan terkesan rumit serta dalam pembuatan paspor membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan Bapak Habiburrahman selaku Kepala Tata Usaha:

“Implementasi aplikasi antrian paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dengan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor meningkat, Dirjen Imigrasi memaksimalkan pelayanan yang mana untuk mempermudah pengguna mendapatkan antrian paspor dengan sistem online berupa aplikasi layanan paspor online yang dapat diakses dengan ringkas dan mudah”. (Surabaya, 26 September 2019).



Sumber: <http://surabaya.imigrasi.go.id/>, 2020

Gambar 2
Indeks Persepsi Korupsi
Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya

Dari grafik diatas dijelaskan bahwasannya pelayanan paspor di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya mempunyai skala nilai yang sangat baik yaitu skor 14.12 dari 15.00 skala indeks persepsi korupsi. Dimana Dirjen Imigrasi sudah memberikan pelayanan yang adil dan jujur tanpa ada indikasi kecurangan atau kegiatan KKN. Melihat sebelum dengan adanya aplikasi paspor secara online ini masih banyak terjadinya pemohon yang mengurus paspor menggunakan jasa calo paspor dikarenakan sistem yang dulunya masih menggunakan sistem manual dan terkesan ribet serta membutuhkan waktu yang lama. (Faizal Ahmad, Kompas 2017).

Selain itu juga, dikatakan bahwa terdapat permasalahan di kantor imigrasi tersebut, yaitu kurangnya jumlah kuota permohonan antrian paspor sehingga berdampak pada permasalahan aplikasi layanan paspor online ini sering eror atau *overload* pada *system*. Ketersediaan infrastruktur teknologi

informasi berupa dari kesiapan *software*, *hardware*, produk hukum, manajemen organisasi dan sumber daya manusia yang memadai adalah kunci dari keberhasilannya penerapan konsep *e-government*. Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti temui di Kanim tersebut, maka peneliti tertarik dengan dan merasa perlu untuk mengetahui terkait dengan Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online di Kanim Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik.

Pentingnya upaya peningkatan pelayanan publik ini dalam implementasi aplikasi layanan paspor secara online dengan kebijakan yang sudah dikeluarkan merupakan tahapan yang sangat krusial dalam suatu proses dimana kebijakan pelayanan publik. Suatu pelayanan publik atau program harus di implementasikan agar mempunyai dampak dan mempunyai tujuan yang diinginkan oleh sebuah organisasi, maka peneliti akan mendefinisikan terkait dengan Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik menggunakan teori Eman dan Hamdan (2009) dengan 5 langkah-langkah utama dalam mencapai tujuan dari Implementasi *e-government* yang sukses.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami fenomena yang terjadi secara alamiah sesuai dengan situasi sosial. Menurut Sugiyono (2016:8-9) penelitian kualitatif sendiri dijelaskan sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif sendiri adalah metode penelitian yang meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sesuai dengan kenyataan) yang dinamakan dengan metode *postpositivistik* Dimana peneliti sebagai instrumen kunci utama, analisis data penelitian bersifat induktif dan hasil penelitian menekankan makna daripada generalisasi.”

Penelitian kualitatif ini mempunyai tujuan untuk memfokuskan data yang ingin diamati, disusun secara rinci dan dapat disimpulkan dengan baik dan benar. Fokus dalam penelitian ini berasal dari permasalahan yang ada di situasi sosial dan dapat menjadi data untuk melakukan penelitian. Sehingga fokus implementasi aplikasi layanan paspor online dalam upaya peningkatan pelayanan

publik. Peneliti menggunakan teori implementasi *e-government* untuk mencapai tujuan dalam layanan *e-government* menurut Eman dan Hamdan (2009) yang mempunyai 5 langkah utama, sebagai berikut:

1. *Identify and plan e-Services that will be provided electronically to citizens*. Dengan di sepakatinya kerangka *e-government* berupa identifikasi dan rencana layanan yang akan diberikan kepada warga berupa aplikasi serta perlunya sosialisasi terkait inovasi.
2. *Develop the ICT infrastructure*. Dengan mengembangkan infrastruktur TIK dalam pengoperasian layanan berupa perangkat dan pendukung fisik.
3. *The development of a legal and regulatory framework*. Dengan adanya regulasi berupa kebijakan dan peraturan yang telah di tetapkan yaitu diterbitkannya SE NO. IMI-UM.01.01-4166 dan SOP NO. IMI-GR.01-01-1383.
4. *Is the reform of education and the development of IT-related skills*. Dengan mengembangkan SDM melalui pelatihan dan pembekalan terkait dengan kompetensi keahlian pegawai.
5. *Identified is design management and organizational framework*. Diidentifikasinya desain manajemen organisasi yang berkaitan dengan struktur organisasi.

Dalam pengambilan fokus penelitian ini peneliti menggunakan teknik penentuan sampel, dimana setiap subyek yang dipilih oleh peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu. Subyek didalam penelitian ini adalah dengan bapak Habiburrahman selaku kepala bagian tata usaha; bapak Ragil selaku kasi TI imigrasi; bapak Nanang selaku kepala bidang TIK imigrasi dan masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pihak kantor terkait dengan pengguna aplikasi sekaligus masyarakat sebagai sasaran, observasi dengan turun langsung ke kantor imigrasi terkait, dokumentasi berupa gambar dan studi kepustakaan. Peneliti menganalisis data dalam penelitian menggunakan dari empat tahapan sebagai berikut: dengan proses pengumpulan data terkait dengan wawancara dan observasi, dilakukan reduksi data yang difokuskan untuk penelitian dan hasil yang akan diteliti, kemudian penyajian data yang akan dikembangkan peneliti dan ditarik kesimpulan penelitian yang berdasarkan data yang menjawab rumusan masalah yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian dalam kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan dari penerima pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan bagi setiap warga negara atas pelayanan yang meliputi pelayanan dibidang barang, pelayanan dibidang jasa dan pelayanan administratif lainnya yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di organisasi pemerintah (dalam penjelasan UU NO 25 Tahun 2009). Penerapan dari e-government dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan adanya data-data yang berbasis pada komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan publik menurut Ida dan Yuli (2018). Penerapan ini berbentuk layanan online yang dapat digunakan dan diakses oleh seluruh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Oleh karena itu penyelenggara publik berhak untuk melaksanakan kegiatan dengan membuat kebijakan terhadap suatu permasalahan pelayanan publik yang ada dalam di suatu organisasi. Upaya peningkatan kualitas layanan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia serta Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan sebuah aplikasi layanan paspor online sebagai bentuk inovasi layanan publik di bidang keimigrasian. Terdapat penjelasan tentang kebijakan dan peraturan dari inovasi ini dengan terbitnya Surat Edaran NO.IMI-UM.01.01-4166. Penguatan dari pelayanan keimigrasian ini melalui strategi peningkatan akses pelayanan publik dengan layanan online yang mudah, ringkas dan cepat. Langkah-langkah dalam implementasinya merupakan pengembangan dari surat edaran yang mengatur dari kegiatan meliputi mekanisme pendaftaran, verifikasi data, pemberian nomor antrian secara online dan adanya pembinaan, pengendalian serta pengawasan. Sasaran dari adanya inovasi aplikasi online ini yaitu masyarakat sebagai pengguna pelayanan online dan sebagai bentuk upaya dari peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik untuk warga negara Indonesia maupun warga asing dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama terdapat penjelasan dari SE NO IMI-UM.01.01-4166 pada tahun 2017.

Penyelenggara teknis dari inovasi aplikasi layanan paspor online ini adalah kanim atau kantor imigrasi. Kanim sendiri sebagai tempat atau wadah

dalam pelaksanaan teknis dari layanan publik keimigrasian untuk masyarakat, sehingga inovasi ini adalah bentuk upaya dalam peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kanim di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya yang melaksanakan inovasi berupa implementasi layanan aplikasi paspor online ini dimulai pada akhir tahun 2017 sampai sekarang ini. Dibuktikan dengan hasil wawancara di kanim dengan bapak Ragil Putra sebagai Kasi bidang TI Imigrasi, sebagai berikut:

“Aplikasi antrian paspor ini sudah diterapkan di kanim ini mulai pertengahan tahun 2017 mbak, dimana antrian paspor secara manual tetap digunakan karna pada tahun 2017 hanya berupa website belum ada aplikasi di HP”. (Surabaya, 22 September 2019).

Implementasi aplikasi layanan paspor secara online diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik, untuk mengetahui lebih jelas sejauh mana langkah yang dilakukan dalam mencapai tujuan dengan adanya inovasi layanan paspor online yang dilaksanakan oleh Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya peneliti menggunakan 5 (lima) langkah-langkah utama untuk mencapai tujuan implementasi e-government dalam pelayanan publik dengan menggunakan teori Eman dan Hamdan (2009) sebagai berikut:

1. *Identify and Plan e-Services That Will be Provided Electronically to Citizens.*

Mengidentifikasi dan merencanakan e-layanan yang akan diberikan secara elektronik kepada warga berupa aplikasi. Pelayanan dengan jalur cepat ini dipilih untuk menjadi kelompok pertama dari layanan, karena masing-masing dari layanan ini berkaitan dengan salah satu sektor e-government (G2B, G2C dan G2G). Proyek-proyek ini adalah terkait dengan kebijakan e-government dan praktek. Dengan kesiapan komputerisasi layanan sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan misi. Sejalan dengan penjelasan diatas dijelaskan bahwa perkembangan teknologi merubah bentuk sebuah komunikasi cepat yang berdampak besar pada struktur sosial yang ada menurut Ersoz, dkk (2020). Sejalan dengan pendapat diatas menurut Igif (2012) menjelaskan bahwa langkah yang harus dilakukan dengan membangun infrastruktur berupa jaringan komunikasi dan informasi harus memadai, adanya konsistensi dengan membangun berbagai aplikasi untuk mendukung dari fungsi e-government serta merencanakannya pengembangannya melalui lapan yang terpadu, aman dan kemudahan akses, terintegrasi dengan berkesinambungan dan didalam proses penyampaianya kerangka layanan yang ditentukan dengan cara disosialisasikan kepada masyarakat secara jelas, merata, kontinyu dan

konsisten. Dapat dijelaskan bahwa dengan adanya perkembangan teknologi informasi komunikasi ini diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan dengan baik, cepat dan tepat. Langkah utama yang harus dilakukan adalah dengan mengidentifikasi masalah yang terjadi di pelayanan, merencanakan layanan yang akan diberikan dan mensosialisasikan e-layanan kepada masyarakat.

a. Mengidentifikasi Masalah

Sebelum membahas terkait dengan rencana e-layanan yang akan digunakan, perlunya untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi pada pelayanan sehingga ada upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan publik. Penguatan pelayanan keimigrasian ini dilakukan dengan strategi yang mana untuk tujuan peningkatan akses pelayanan publik.



Sumber: Dokumen Imigrasi, 2017

Gambar 3

Antrian Permohonan Paspor Manual Kanim Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

Penjelasan terkait dengan gambar diatas adalah proses dari antrian permohonan paspor secara manual di kanim imigrasi belum optimal, melihat dari evaluasi yang dilakukan secara garis besar oleh keimigrasian, kendala yang terjadi adalah dengan adanya keluhan masyarakat terkait dengan antrian paspor yang membutuhkan waktu cukup lama, sehingga perlunya inovasi layanan. Dapat diperoleh titik masalah yang terjadi bahwa belum optimalnya implementasi aplikasi layanan paspor yaitu dari proses pendaftaran antrian paspor yang disebabkan pelayanan yang masih menggunakan sistem manual (dengan datang ke kantor imigrasi secara langsung) dan terkesan rumit, penjelasan terdapat pada Surat Edaran NO IMI-UM.01.01-4166. Inovasi pelayanan keimigrasian dalam upaya peningkatan pelayanan ini berupa pendaftaran antrian paspor ini yang disusun, kemudian direncanakan dan diputuskan dengan melalui program inovasi pelayanan yang mana dapat memangkas prosedur dari pelayanan yang terkesan rumit baik dari persyaratan maupun prosesnya dan membutuhkan waktu yang lama menjadi pelayanan publik yang lebih mudah dalam prosesnya, ringkas persyaratannya dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk proses pengurusan paspor dalam pelayanannya.

b. Merencanakan e-Layanan

Dengan disepakatinya e-layanan dari pertimbangan yang dilakukan melihat kendala dalam pelayanan karena banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan proses pendaftaran antrian paspor yang lama. Dilakukannya strategi berupa langkah yang mana untuk tujuan peningkatan akses pelayanan publik berupa e-layanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit. Direktorat Jenderal Imigrasi bersama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia membuat inovasi pelayanan berupa layanan paspor online berupa media aplikasi online. Aplikasi ini bernama aplikasi layanan paspor online, inovasi ini sebagai bentuk dari upaya keimigrasian untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit kerja keimigrasian di seluruh Indonesia yang disahkan dan dioperasikan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada pertengahan tahun 2017.

c. Sosialisasi e-Layanan

Dengan disepakatinya e-layanan yang digunakan perlunya kesiapan implementasi *e-government* adalah kesiapan pada komputerisasinya. Dalam implementasi layanan paspor online, hal lain yang mendukung terlaksananya implementasi *e-government* adalah adanya sosialisasi. Untuk melaksanakan program *e-government* adalah penting untuk melakukan sosialisasi atau promosi yang berkaitan dengan layanan elektronik ini, dimana dengan sosialisasi yang dilakukan masyarakat dapat menerima informasi terkait dengan aplikasi ini dapat diterima dengan secara jelas, merata dan kontinyu.

Hal terpenting dalam inovasi adalah proses difusi inovasi atau penyebarannya. Dimana cepat atau lambatnya suatu inovasi dapat diterima tergantung pada kemampuan suatu inovasi dapat diketahui oleh orang lain. Berbagai upaya dilakukan inovator untuk dapat memperkenalkan suatu inovasi kepada orang lain. Untuk bisa diterima dan diterapkan oleh banyak orang, maka inovator harus dapat mengidentifikasi berbagai kebutuhan yang diperlukan orang lain menurut Eprilianto dkk (2019). Dalam pengimplementasian terkait aplikasi layanan paspor ini di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya dilihat dari hasil observasi lapangan masih terdapat pemohon (masyarakat) yang belum banyak tau terkait informasi aplikasi layanan paspor online ini dan fungsinya. Terbukti dengan masih banyak pemohon yang langsung datang di Kanim tanpa membawa bukti pendaftaran paspor secara online. Sehingga masyarakat harus kembali lagi di hari lain dengan membawa bukti antrian paspor secara online. Dibuktikan wawancara dengan Bapak Bagus sebagai pemohon paspor, sebagai berikut:

“Iya mbak, saya tidak tau persyaratannya bilamana harus menggunakan antrian paspor secara online karena saya kira langsung datang ke kantornya” (Surabaya, 18 Februari 2020).

Sosialisasi dalam penjelasan diatas merupakan

penyampaian yang berkaitan dengan informasi terkait dengan pelayanan paspor secara online ini belum sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat secara merata, kontinyu dan jelas.

2. Develop the ICT Infrastructure

Langkah kedua dalam pencapaian *e-government* adalah dengan mengembangkan infrastruktur TIK. Tanpa adanya persiapan teknis yang dilakukan dan adanya infrastruktur yang memadai, implementasi *e-government* akan menghadapi risiko kegagalan dengan adanya duplikasi data dan penciptaan sistem yang terhubung secara tidak efektif dan efisien dalam pengoperasiannya. Ketersediaan dari adanya fasilitas pendukung yang memadai, implementasi akan dapat mudah mencapai tujuan pelayanan publik yang baik. Karena fasilitas ini merupakan suatu kunci keberhasilan utama dari keberhasilan penerapan *e-government* di organisasi pemerintahan.

Ketersediaan dari infrastruktur teknologi informasi yang memadai, akan terwujudnya tujuan organisasi itu karena fasilitas ini mendukung 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*. Menurut Otieno (2015) menjelaskan bahwa *“Our findings indicate that the greatest challenges faced by citizens in accessing e-government services in order of importance are: inadequate ICT Infrastructure, low citizen participation, poor Internet Connectivity, low government funding and low level of awareness.* (yang berarti bahwa adanya tantangan terbesar yang dihadapi oleh warga negara dalam mengakses layanan *e-government* dengan akses yang minim sekaligus pengetahuan terkait dengan IT belum sepenuhnya menyeluruh).

Terkait dengan itu dapat dijelaskan bahwa tantangannya adalah dari infrastruktur TIK yang tidak memadai, partisipasi warga yang rendah, konektivitas internet yang buruk, pendanaan pemerintah yang rendah, dan tingkat kesadaran yang rendah. Sejalan dengan pendapat diatas menurut Derindag, Omer et al (2019) dijelaskan bahwa *“The Internet and ICT have created the technical and technological foundation that can significantly improve the efficiency of public administration, provide businesses and citizens with access to necessary information, simplify bureaucratic procedures and reduce the time for decision making”*. Menjelaskan bahwa internet dan TIK telah menciptakan fondasi teknis dan teknologi yang dapat secara signifikan berdampak terhadap dengan meningkatnya efisiensi dari administrasi publik,

memberikan warga negara akses informasi yang diperlukan, menyederhanakan dari prosedur birokrasi dan mengurangi waktu untuk pengambilan keputusan berupa dengan teknologi informatika. Terpenuhinya infrastruktur dan fasilitas pendukung yang memadai merupakan hal penting dalam keberhasilan dari pengimplementasian, yang meliputi akses media yaitu sebagai berikut: perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), jaringan pengiriman (internet) dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.

Oleh karena itu, telah dikembangkan program infrastruktur yang terdiri dari tiga komponen penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Dalam pengimplementasian layanan paspor secara online di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya ini sebagai berikut:

a. Media Akses

Media akses untuk layanan *e-government*, yang menyediakan perangkat fisik untuk warga negara untuk menjamin akses mereka ke layanan publik dengan cepat, mudah dan ringkas. Selain itu, poin akses publik disediakan di beberapa lokasi yang dipilih sebagai fasilitas pendukung lainnya dari pelaksanaan pelayanan publik. Media akses dalam *e-layanan* ini meliputi software (perangkat lunak dan hardware (perangkat keras), sebagai berikut penjelasannya:

1. Software (Perangkat Lunak)

Perangkat lunak adalah sumber daya terpenting dari adanya aplikasi online yang menunjang dalam implementasi *e-government*. Perangkat lunak yang digunakan dari aplikasi ini berupa pangkalan basis dari data yang disimpan yaitu dengan *phpmyadmin*, sedangkan untuk program aplikasi paspor online menggunakan database *PHP 7.0. PhpMyAdmin* merupakan aplikasi database *MySQL* yang digunakan dalam database website yang berisi dari basis data sebuah aplikasi yang dibuat. Dibuktikan dengan hasil wawancara oleh Bapak Nanang, selaku Kepala Bidang TIK Keimigrasian, sebagai berikut:

“Software yang digunakan menggunakan *phpMyAdmin*, yang mana aplikasi web untuk melakukan pengaturan pada database *MySQL* dengan alasannya karna tool ini bagus untuk mengelola database web dan programnya sendiri menggunakan *PHP 7.0*”. (Surabaya, 12 Maret 2020).

Rencana *e-layanan* yang diberikan adalah aplikasi layanan paspor online di seluruh kanim Indonesia berupa perangkat lunak atau software.

Software yang digunakan dalam aplikasi dengan tool database yang baik dan dapat menjalankan proses pelayanan paspor dengan baik.



Sumber: Dokumentasi Dirjen Imigrasi, 2019

Gambar 4

Aplikasi Layanan Paspor Online

Pengimplementasian aplikasi layanan paspor online di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya sudah berjalan dengan baik namun masih perlu perbaikan dalam pembaruan aplikasi tersebut mengingat sering terjadinya *error* ketika dioperasikan. Sehingga yang terjadi terdapat pembaruan oleh pihak imigrasi terhadap aplikasi ini sampai 3 kali yaitu aplikasi yang bernama APAPO V.1 pada tahun 2017; APAPO V.2 pada tahun 2018 dan ALPO pada tahun 2020.

Upaya yang lain yang harus dilakukan oleh imigrasi sendiri adalah dengan melakukan pemeliharaan serta perawatan perangkat lunak. Maintenance di aplikasi juga harus dilakukan karena sering terjadinya *error* pada *system*. Terjadinya *error* tersebut dikarenakan *overload* pihak pemohon, banyaknya pemohon ini yang melampaui jumlah kuota paspor perharinya. Terdapat masalah yang terkait didalam aplikasi layanan paspor online ini dalam implementasi. Yang mana diteliti masalahnya karena kuota setiap harinya hanya dibatasi 100 pemohon saja, sehingga ketika dibuka kuotanya, aplikasi paspor ini *error* karena banyaknya pemohon (masyarakat) yang mendaftar secara bersamaan dalam satu waktu sekaligus dan kuota yang terbatas. Dibuktikannya wawancara dengan Ibu Pitaloka sebagai pengguna aplikasi layanan paspor online, sebagai berikut:

“Saya dalam satu minggu ini sudah 2x mencoba dan tidak bisa mendaftar antrian paspor online ini mbak. Padahal saya butuh cepat karna ada keperluan dinas. Kemudian saya mencoba lagi itu bisa selang beberapa hari, tetapi aplikasinya lemot gitu ketika saya mengisi identitas diri, terus memilih tanggal dan kantor imigrasi yang

saya pilih. Terus aplikasinya nutup sendiri dan harus login lagi. Kalau masih ada kuota saya daftar kalau kuota habis saya harus nunggu lagi”. (Surabaya, 20 Februari 2020).

Bahwa pemeliharaan pada aplikasi, perhatian pada perawatan dan pembaruan dalam perangkat lunak ini harus diperhatikan lebih. Karena keamanan, kelancaran dan kemudahan akses dalam aplikasi ini adalah tujuan berjalannya implementasi aplikasi yang digunakan oleh kanim imigrasi.

2. Hardware (Perangkat Keras)

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa terlepas dengan kebutuhan sumber daya perangkat keras yaitu komputer atau hardware. Pengimplementasian aplikasi layanan paspor online di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya terdapat fasilitas yang memenuhi dalam penerapan layanan online ini adalah dengan hardware. Perangkat fisik berupa komputer yang bisa dioperasikan dengan software sebagai media aplikasi. Perangkat keras ini juga sebagai media yang mendukung aspek utama dalam mensukseskan implementasi e-government, karena teknologi informasi dan komunikasi pada dasarnya saling berkaitan baik dengan perangkat lunak maupun perangkat keras sebagai media pelaksana dalam pengoperasian layanan online. *Hardware* sendiri mempunyai fungsi untuk mendukung proses dari komputerisasi dalam menjalankan suatu pelayanan publik. Menurut McLeod (2007:113) menjelaskan bahwa:

“konsep sumber daya dari perangkat keras meliputi seluruh peralatan serta bahan fisik yang digunakan oleh pihak penyelenggara dalam pemrosesan informasi dan komunikasi dalam berjalannya pelayanan.”

Sejalan dengan pernyataan tersebut bahwa dalam studi lapangan, tersedianya media akses perangkat keras ini yang disediakan oleh Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya ada 3 (tiga) unit komputer yang memiliki spesifikasi yang memadai dalam pengoperasian layanan paspor online yang langsung terkoneksi dengan internet dan dapat digunakan langsung oleh penerima layanan (pemohon) secara gratis dan mudah. Pemeliharaan aplikasi yang harus dilakukan juga meliputi pengecekan aplikasi, keamanan data pengguna agar data pengguna tersebut terjaga serta aman dan soal jaringan agar layanan tetap terkendali dengan stabil. Upaya yang dilakukan tidak hanya saja melalui media akses perangkat lunak dan perangkat keras saja, tetapi adanya fasilitas pendukung lainnya dalam peningkatan pelayanan publik keimigrasian.

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA

DUTA PELAYANAN DAN DUTA INFORMASI



Sumber: <http://surabaya.imigrasi.go.id/>, 2020

Gambar 5

Fasilitas Pelayanan Publik

Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya sudah berupaya dalam peningkatan pelayanan publik. Dengan adanya fasilitas yang mendukung diharapkan dapat menjalankan pelayanan publik dengan baik. Tersedianya akses media berupa PC yang dapat digunakan oleh penerima layanan kemudian terdapat juga jaringan pengiriman berupa WiFi-LAN yang juga disediakan untuk masyarakat serta kebijakan standar teknis yang sesuai dengan SOP dan dengan adanya fasilitas-fasilitas pendukung lainnya diantaranya adalah sebagai berikut: zona prioritas, masjid, tempat bermain dan kantin.

b. Jaringan Pengiriman

Jaringan pengiriman yang dimaksudkan untuk menarik perhatian jaringan telekomunikasi yang diperlukan untuk menghubungkan media akses dengan jaringan pemerintah dan penyedia layanan. Jenis-jenis jaringan yang digunakan, kecepatan dan kualitasnya merupakan elemen lebih lanjut yang harus dipertimbangkan untuk keberhasilan dari implementasi. Menurut Alsaif dan Abdullah (2014) menjelaskan bahwa *“expectancy is the strong predictor of the intention to use e-government followed by the trust of the internet. On the other hand, intention to use behaviour, computer self-efficacy and availability of resources found to be significant predictors of the usage behaviour”*. Menjelaskan bahwa niali ekspektasi dari kinerja implementasi *e-government* ini adalah prediktor kuat dari sebuah niat untuk menggunakannya atau mengoperasikannya yang diikuti oleh kepercayaan internet dan disisi lain niat untuk menggunakan perilaku, efikasi diri komputer dan ketersediaan sumber daya yang ditemukan sebagai pendukung prediktor signifikan dari perilaku penggunaan.

Dari penjelesan jurnal diatas bahwa prediktor terkuat adalah jaringan pengiriman (internet), sebagian besar dari *sistem operasi* (OS) yang

digunakan. Karena untuk itu disarankan untuk pengembangan jaringan berbasis *nirkabel*.

Sebuah aplikasi *e-government* ada kalanya cukup dengan sebuah atau beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (*Local Area Networking*) yaitu jaringan menggunakan kabel yang biasanya digunakan secara intern serta WAN (*Wide Area Networking*) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (internet). Pengimplementasian aplikasi layanan paspor online di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya menyediakan infrastruktur jaringan pengiriman atau *nirkabel* berupa jaringan internet di Kanim yang merupakan salah satu kebutuhan sarana dan prasarana (fasilitas) lainnya yang mendukung dalam terwujudnya implementasi *e-government*. Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya menggunakan jaringan WLAN (*Wireless Local Area Network*), biasanya digunakan teknologi 802.11b yang lebih dikenal dengan istilah *Wi-Fi LAN*.

3. The Development of A Legal and Regulatory Framework

Langkah ketiga ini adalah pengembangan dari kebijakan kerangka hukum dan peraturan yang ada atau regulasi yang berlaku dalam kebijakan ini. Komponen berikutnya dalam pengimplementasian aplikasi layanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya adalah kerangka hukum dan peraturan yang berlaku yaitu dalam pengimplementasian layanan publik online berupa aplikasi layanan paspor online yang sudah tertuang di Surat Edaran NO. IMI-UM.01.01-4166 yang berisi tentang penjelasan dan peraturan dalam implementasi aplikasi layanan paspor secara online. Latar belakang dalam surat edaran tersebut dijelaskan bahwa tugas dari imigrasi adalah senantiasa menjalankan pelayanan imigrasi dan berupaya untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian lebih baik bagi warga negara Indonesia maupun negara asing dan berisi tentang dasar hukum yang mengatur serta bertanggungjawab terkait dengan aplikasi layanan paspor online ini guna sebagai upaya peningkatan pelayanan publik.

Terkait dengan kebijakan dan standar teknis dalam pengoperasionalan aplikasi yang dalam menjamin pengembangan dari kebijakan teknis dan standar yang digunakan dalam proses pemberian layanan. Terkait dengan kebijakan yang digunakan

dalam proses pengimplementasian dari aplikasi layanan paspor ini adalah dengan adanya SOP NO.IMI-GR.01-01-1383 yang menjelaskan standar teknis dari pengoperasionalan dan berkaitan tentang kebijakan yang menentukan arah dari pengoperasian aplikasi layanan paspor online ini serta yang bertanggungjawab atas berjalannya pelayanan secara online ini.

4. *Is The Reform of Education and The Development of IT-Related Skills*

Langkah keempat yang diidentifikasi adalah reformasi berupa pendidikan dan pengembangan keterampilan yang berkaitan dengan teknologi informasi berupa adanya pengembangan sumber daya manusia. Dengan adanya kebutuhan yang signifikan untuk memprakarsai rencana pendidikan dan pelatihan untuk memberikan sumber daya kepada program dan sektor teknologi informasi dengan keterampilan teknologi baru yang diperlukan untuk keberhasilan *e-government* di suatu organisasi.

Program ini terdiri dari banyak kegiatan dan aplikasi yang perlu dikelola dan dikoordinasikan secara ketat dan rahasia, yang akan membutuhkan individu dengan kualifikasi tinggi yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam manajemen organisasi. Ketersediaan dari sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan, karena agar penerapan dari *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan oleh organisasi. Dengan demikian adanya saran untuk memperkuat tekad dan memperdayakan kemampuan dan tenaga ahli disebut dengan sumber daya manusia.



Sumber: <http://surabaya.imigrasi.go.id/>, 2020

Gambar 6

Pelatihan Pelayanan Maksimal Layanan Paspor Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya

Berdasarkan gambar diatas pelatihan yang dilakukan oleh kanim terkait dengan pelatihan pelayanan paspor menuju pelayanan maksimal menjelaskan tentang pelayanan keimigrasian, kemudian materi terkait dengan pengoperasian dari

aplikasi paspor online. Materi yang diberikan mencakup *communication skill*, *profesional style*, *digital intellectual* dan *service ethics*. Dengan kegiatan ini diharapkan menjadi langkah yang kongkrit dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik keimigrasian dalam pencaangan dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Sumber daya manusia dijelaskan oleh Rianto dan Lestari (2012:45) adalah salah satu kebutuhan organisasi terbesar yang ada di suatu organisasi, yang meliputi dari kegiatan atau aktivitas semua orang dalam suatu lingkup dari organisasi. Sejalan dengan pendapat diatas sumber daya manusia juga mempunyai pengertian yaitu didalam suatu organisasi yang mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi yang dimana seluruh manusia yang terlibat didalamnya. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang baik dan sigap terhadap perubahan perkembangan teknologi yang semakin maju merupakan tugas yang besar. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang ada dipilih secara langsung dengan mempertimbangkan dari hasil pengelolaan kinerjanya dan dianggap mampu serta sanggup bertanggungjawab atas beban kerjanya. Tentunya pegawai atau petugas imigrasi yang dipilih telah sesuai dengan kriteria dari pelaksanaan program serta dipilih berdasarkan kompetensi yang dimiliki dan diharapkan dapat mengelola tugas dan kewajibannya dengan profesional dan efisien sesuai dengan beban kerja. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan Bapak Habiburrahman, selaku Kepala Tata Usaha:

“Dalam pengembangan SDM sudah tersusun rencana pengembangan kompetensi petugas imigrasi dengan mempertimbangkan hasil pengelolaan kinerja petugas imigrasi dan di berikannya pelatihan khusus untuk para pegawai.” (Surabaya, 11 Maret 2020).

Dengan adanya sumber daya manusia yang baik dapat menjamin bahwa suatu pelayanan publik tersebut dapat diterima oleh masyarakat dengan baik juga. Dalam pelaksana implementasi aplikasi layanan paspor secara online, petugas imigrasi mendapatkan pelatihan dan pembekalan. Tujuan dari adanya pelatihan adalah sebagai upaya untuk pengembangan kompetensi baik pegawai maupun petugas imigrasi (*capacity building/ transfer knowledge*) dengan melakukan *training analysis*, kemudian tersusun rencana pengembangan dari kompetensi.

5. *Identified is Design Management and Organizational Framework*

Langkah kelima yang diidentifikasi adalah dengan adanya manajemen desain dan kerangka kerja dalam

organisasi. Dalam mencapai ini telah teridentifikasi tujuan yaitu dengan pembentukan komite pengarah *e-government* nasional, yang akan mengelola kemajuan dari program dan itu juga akan bertujuan untuk konsistensi dalam upaya dan akan dianggap sebagai entitas pengambilan keputusan dari suatu kebijakan. Pembentukan unit *e-government* dalam setiap bidang, yang semuanya akan mematuhi standar tertentu, untuk memfasilitasi koordinasi yang tepat dalam pembentukan mekanisme dalam menyampaikan informasi. Menurut pendapat Lee (2009:21) tentang struktur organisasi berpendapat bahwa dengan adanya susunan organisasi didalam lingkup sebuah organisasi direncanakan sampai ditentukannya melalui pertimbangan yang sistematis dan jelas maksud tugas dan fungsinya serta dapat bertanggungjawab atas beban yang sudah ditentukan.

Sebuah kebijakan ditetapkan untuk dilaksanakan guna menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan-tujuan tertentu. Kemudian terkait dengan yang menjalankan siapa dan bagaimana melaksanakan kebijakan *e-government* itu. Dari berbagai referensi menyatakan bahwa idealnya implementor *e-government* adalah lembaga struktural yang berada satu tingkat di bawah top leader, hanya saja idealisme ini berbenturan dengan kebijakan efisiensi dan restrukturisasi kelembagaan. Kebijakan *e-government* dilaksanakan oleh lembaga struktur yang berada dua atau bahkan tiga tingkat di bawah top leader, yang terpenting ada kesesuaian antara kegiatan *e-government* dengan tugas pokok dan fungsi unit pelaksanaannya. Penataan kelembagaan implementasi *e-government* sebaiknya disesuaikan dengan pola kerja. Pada umumnya uraian tugas dan fungsi suatu lembaga masih bersifat makro dan tidak detail, sehingga untuk memudahkan pelaksanaan dan memperkuat fungsi koordinasi perlu diurai lebih lanjut dalam prosedur operasional pelaksanaannya. Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi *e-government*, pengumpulan dan pengolahan serta penyajian data dan informasi. Dengan cara demikian, pelaksanaan implementasi *e-government* mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.

Pengimplementasi dari pengoperasionalan aplikasi layanan paspor online yang dimana prosedur meliputi kegiatan penyusunan aplikasi *e-government* yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM dibantu dengan unit teknis dari Direktorat Jenderal Imigrasi, kemudian terkait dengan pengumpulan data yang dilakukan oleh unit bagian teknis informasi dan komunikasi di unit kantor imigrasi setempat dan adanya pengolahan yang dilakukan oleh bagian seksi

TIK keimigrasian dan pihak lalu lintas keimigrasian (LLK) yang bertugas sebagai pengoperasian dari terlaksananya aplikasi layanan paspor online ini dan menunjukkan hasil dari penyajian data dan informasi terkait dengan pelaksanaan inovasi ini. Berikut adalah struktur organisasi yang ada di Kanim kelas I khusus TPI Surabaya:



Sumber: Dokumen Imigrasi 2020

Gambar 7
Struktur Birokrasi
Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya

Berdasarkan gambar diatas dijelaskan akan struktur organisasi pada masing-masing elemen-elemen yang ada dalam penataan kelembagaan implementasi aplikasi layanan paspor sesuai dengan pola kerja untuk memudahkan pelaksanaan dan memperkuat fungsi koordinasi, mengingat hal tersebut menunjukkan bahwa manajemen desain dan kerangka kerja dalam organisasi merupakan elemen terpenting dalam pelaksanaan implementasi ini. Pengimplementasi di Kanim Kelas I Khusus TPI Surabaya terkait dengan struktur organisasi dan manajemen desainnya sudah di persiapkan. Pihak-pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan *e-layanan* ini meliputi dari beberapa prosedur yang mana dari sub bagian teknis TIK keimigrasian mempunyai peran penting dalam pelaksanaannya. Peran penting ini yang dinilai mampu dan sanggup dalam mengerjakan beban kerjanya yang ada.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online yang ada, maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan berbasis online ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang ditentukan. Dengan dibuktikannya hasil analisis yang digunakan peneliti melalui langkah-langkah utama yang harus dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan siap berproses untuk peningkatan pelayanan menurut Eman dan Hamdan (2009) sebagai

berikut: langkah pertama adalah dengan di sepakatinnya kerangka e-government berupa identifikasi dan rencana layanan yang akan diberikan kepada warga berupa aplikasi layanan paspor online di imigrasi serta perlunya sosialisasi terkait aplikasi yang digunakan sehingga informasi dapat tersampaikan secara jelas, merata dan kontinyu. Kemudian langkah kedua adalah dengan mengembangkan infrastruktur IT berupa akses media yaitu software terkait dengan aplikasi layanan paspor menggunakan database yaitu *phpMyAdmin* dan dari program aplikasinya menggunakan PHP 7.0. Terdapat kendala pada aplikasi eror dikarenakan banyaknya pemohon menggunakan aplikasi secara bersamaan dengan kuota yang minim dan hardware berupa perangkat keras (PC), jaringan pengiriman dengan Wifi-LAN yang dapat diakses oleh masyarakat yang berada di Kanim dan fasilitas lainnya yang mendukung dalam pelayanan. Terkait dengan keberhasilan implementasi e-government di kanim dengan adanya fasilitas yang mendukung dan memadai untuk masyarakat berupa fasilitas pendukung lainnya yaitu tersedianya masjid, kantin, tempat bermain anak dan zona prioritas lansia. Langkah yang ketiga adalah dengan adanya kerangka hukum yang ditentukan berupa regulasi kebijakan dan peraturan yang ada pada SE No. IMI-UM.01.01-4166 dan adanya kebijakan standar teknis yaitu SOP yang sudah ditetapkan terkait dengan aplikasi layanan paspor secara online. Adapun langkah yang keempat adalah pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia di kanim ini dengan adanya pembekalan untuk pegawai imigrasi yang berupa pelatihan terkait dengan kesiapan dalam pengoperasian aplikasi layanan paspor. Tujuan dari pembekalan untuk menyiapkan pegawai yang mampu dan bertanggungjawab atas fungsi dan tugasnya masing-masing dalam pengoperasian aplikasi terkait dengan pelaksanaan, pengaduan dan pelaporan data serta langkah yang terakhir adalah mengidentifikasi manajemen desain dan kerangka organisasi berupa dari struktur organisasi yang memudahkan pelaksanaan dan memperkuat fungsi koordinasi. Prosedur ini meliputi kegiatan dari penyusunan aplikasi, pengumpulan dan pengolahan serta penyajian data dan informasi. Terkait dengan permasalahan yang terjadi dalam hal ini imigrasi melakukan pemeliharaan, perawatan, pembaruan dan maintenance secara berkala meliputi pengecekan aplikasi, keamanan data dan maintenance yang harus diperhatikan oleh pihak terkait. Dengan demikian pelaksanaan dari implementasi aplikasi layanan paspor online mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikan inovasi layanan paspor online.

SARAN

Berdasarkan pemaparan dari hasil dan pembahasan penelitian lakukan, peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Dilakukannya sosialisasi terhadap masyarakat secara menyeluruh terkait dengan implementasi layanan paspor online ini agar informasi dapat tersampaikan secara kontinyu, tepat dan jelas.
2. Lebih memperhatikan perawatan dalam aplikasi atau software meliputi pengecekan, pemeliharaan, pembaharuan agar saat dioperasikan tidak mengalami eror pada sistem.
3. Menambahkan kuota permohonan paspor perharinya agar tidak berdampak pada overload system yang sering dialami oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah berkontribusi dan bekerjasama dalam penulisan artikel ilmiah ini yang berjudul "Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik", sebagai berikut:

1. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Publik
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing artikel ilmiah
3. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen penguji artikel ilmiah
4. Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.PA., selaku dosen penguji artikel ilmiah
5. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya
6. Pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan Artikel Ilmiah

DAFTAR PUSTAKA

- Alsaif, Mohammad Abdullah. 2014. *Factor Affecting Citizens Adoption of e-Government Moderated by Socio-Cultural Values in Saudi Arabia*. Journal Government Information Quarterly, Vol. 2 No. 4. 578-586
- Derindag, Omer Faruk et al. 2019. *Information and Communication Technologies in e-Commers and e-Government*. Journal of Physics: Conference Series, 1399(3). 1-8.
- Eprilianto, Yuyun dan Boni. 2019. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. Journal of Public Sector Information, Vol 4 No 1. 30-37.
- Ersoz, Selva dan Emil Demir. 2020. *Generations X,Y,Z and Their Perception of e-Government Service: Case of Turkey*. Journal of

Communication and Media Technologies, Vol 10 No.1. 20-22.

Faizal, Ahmad. Kompas, 2017. Pungli Paspor di Surabaya, Pegawai dan Tersangka. <https://regional.kompas.com/read/2017/11/0620555931/pungli-paspor-di-surabaya-pegawai-dan-calo-imigrasi-jadi-tersangka>. (diakses pada tanggal 30 November 2019)

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.

Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia serta Dirjen Imigrasi. <https://surabaya.imigrasi.go.id/> (diakses 28 Oktober 2019)

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: LAN.

Nagi, Eman Al, Mohammad Hamdan. 2009. *Computerization and e-Government Implementation in Jordan: Challenges, Obstacles and Success*. Journal Government Information Quarterly, 26(4). 577-583.

Otieno, Ibrahim, Elijah I. Omwenga. 2015. *Citizen-Centirc Critical Success Factors For The Implementation of e-Government: A Case Study of Kenya Huduma Centres*. Journal Engineering, Vol 2 No 1. 1-9.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesai No 4 Tahun 2017 tentang Ketentuan Umum Keimigrasian.

Prihanto, Igif G. 2012. *Analysis of The Implementation of e-Government On Regional Government Level Indonesia*. Jurnal Lapa, 9(1). 1-12.

Rianto, Budi dan Tri Lestari. 2012. Polri dan Aplikasi e-Government Dalam Pelayanan Publik. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.

Santoso, Budi dan Emilia Septiani. 2020. *Success and Failure Factor of The Implementation of Computer Based Information System in The Government Institutions of Mataram City: Information System Resource Perspective*. Jurnal Distribusi, Vol 8 No 1. 79-92.

Sugiyono, 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

Surat Edaran NO. IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online.

Syafriyani, Ida dan Yuli Putri. 2018. Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. Journal of Public Sector Infomation, Vol 3 No 1. 28-34.

Twizeyimana, Jean Damascene, Annika Anderssona. 2019. *The Public Value of e-Government – A Case Literature Review*. Journal Government Information Quarterly, 36(2019). 167-168.

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vita, Nur Vivi. 2019. Implementasi Layanan Sistem Informasi Usulan Lelang di Unit Kerja

Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) Kota Surabaya. E-Journal Unesa.