

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PASPOR**
(Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya

TRI LINTANG SARI
NIM: 155030101111055



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
2019

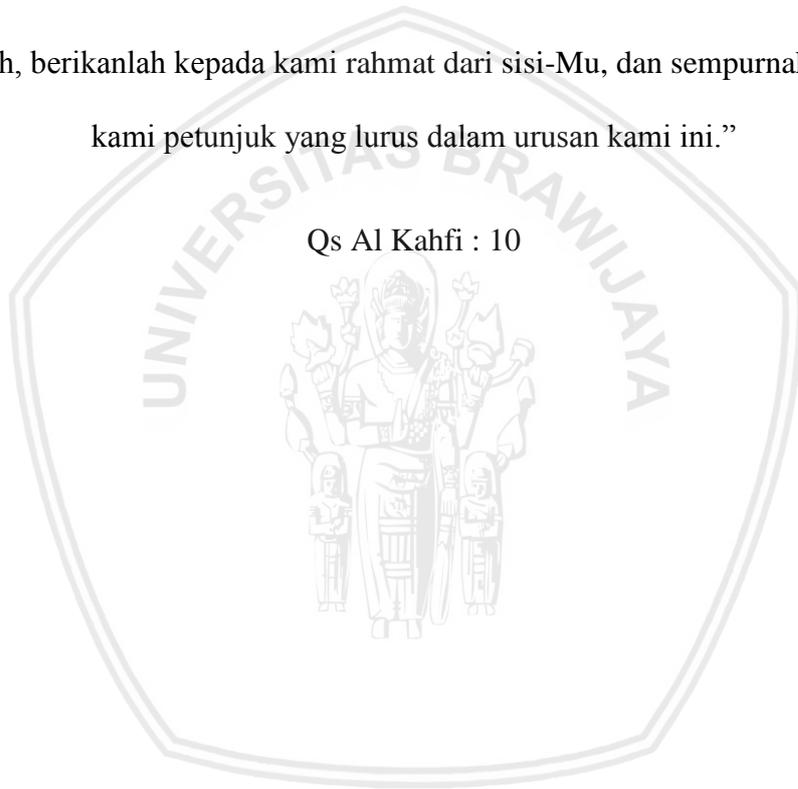
MOTTO

“Barang siapa yang bersyukur (kepada Allah), maka sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri, dan barang siapa yang tidak bersyukur, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Qs Luqman : 12 & 14

“Ya Allah, berikanlah kepada kami rahmat dari sisi-Mu, dan sempurnakanlah bagi kami petunjuk yang lurus dalam urusan kami ini.”

Qs Al Kahfi : 10



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penerapan *E-Government* dalam pelayanan paspor
(Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)

Disusun Oleh : Tri Lintang Sari

NIM : 155030101111055

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administasi Publik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 28 Januari 2019

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota


Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
NIP. 19690524 200212 2 002


Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D
NIP. 19691002 199802 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Government* dalam pelayanan paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 28 Januari 2019



Tri Lintang Sari

NIM. 15503010111105



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:
Hari : Selasa
Tanggal : 19 Februari 2019
Waktu : 10.00-11.00
Skrripsi Atas Nama : Tri Lintang Sari
Judul : Penerapan E-Governmrrnt dalam pelayanan paspor (Studi
Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota


Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si


Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D

NIP. 19690524 200212 2 002

NIP. 19851110 201012 2 006

Anggota

Anggota


Dr. Tjahjanulin Domai, MS


Ali Maskur, S.AP., M.AP., M.A

NIP. 19531222 198010 1 001

NIP. 19860716 201404 1 001



LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini saya persembahkan secara istimewa kepada :

Bapak Mashudi, Ibu Mundarsih dan Alm. Ibu Sumiyati

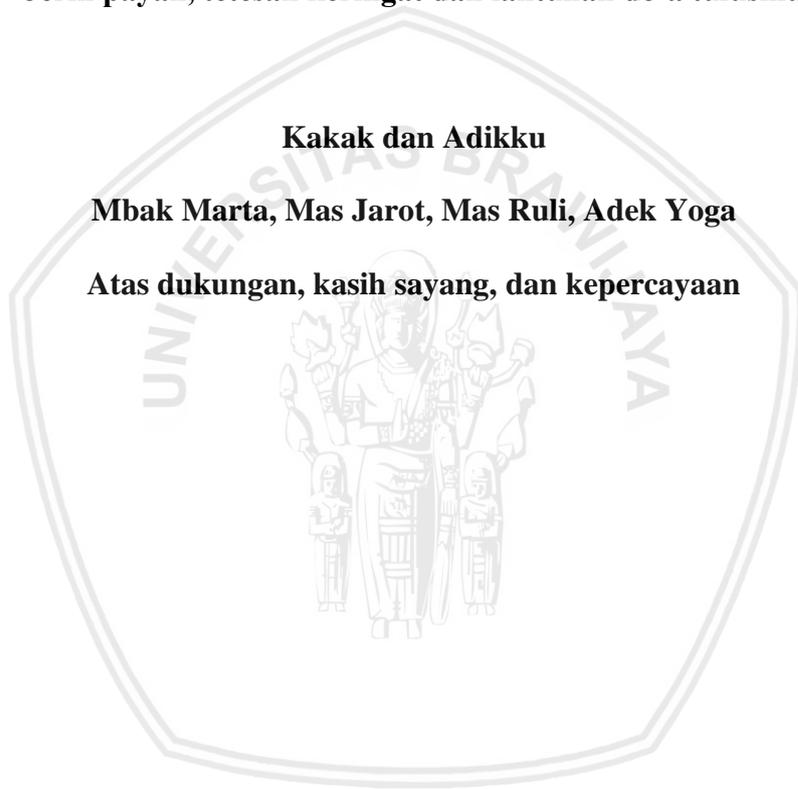
Terimakasih banyak atas

Jerih payah, tetesan keringat dan lantunan do'a tulusmu

Kakak dan Adikku

Mbak Marta, Mas Jarot, Mas Ruli, Adek Yoga

Atas dukungan, kasih sayang, dan kepercayaan



RINGKASAN

Sari, Tri Lintang, 2019. **Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Paspor Pada Kantro Imigrasi Kelas I Malang**, Skripsi, 1)Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, 2) Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP.,Ph.D.

Electronic Government merupakan suatu program baru berbasis elektronik yang saat ini mulai banyak diterapkan dibidang pemerintahan. *Electronic Government* bertujuan untuk mempermudah dalam melayani masyarakat dibidang pemerintahan salah satunya dibidang pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Terkait dengan pelaksanaan kegiatan tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengacu pada peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi yang mengatur mengenai pelayanan paspor secara *online*.

Penerapan *Electronic Government* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan paspor serta melihat peluang dan tantangan apa yang terjadi setelah diterapkannya *Electronic Government*. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang dengan pendekatan kualitatif fenomenologi dan menggunakan teknik analisis data model interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, berdasarkan teori penerapan *Electronic Government* yang terdiri dari infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum dan perubahan paradigma, secara keseluruhan masih ada satu teori yang belum terealisasi dengan baik yaitu sumber daya manusia yang kurang ahli di bidang teknologi. Selain itu dari penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan paspor munculah peluang yaitu mendapatkan respon yang baik dari masyarakat mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian pengerjaan paspor serta kepuasan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu juga muncul tantangan seperti kurangnya kesadaran/kemauan masyarakat untuk belajar hal baru dan belum meratanya *literacy* masyarakat tentang *e-Government*.

Mengetahui penerapan *Electronic Government* serta peluang dan tantangan dalam pelayanan paspor yang terjadi, maka terdapat beberapa saran yaitu, Kantor Imigrasi Kelas I Malang memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai cara mengoperasikan sistem teknologi, mengadakan *recruitment* bagi tenaga ahli muda yang menguasai teknologi dan mengadakan sosialisai atau pameran mengenai keimigrasian terutama di daerah pelosok yang fasilitasnya kurang memadai.

Kata Kunci: *Electronic Government*, *Online* dan Kualitas Pelayanan.

SUMMARY

Sari, Tri Lintang, 2019. **Application of Electronic Government in Passport Services at Kantro Immigration Class I Malang**, Minor Thesis, 1) Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, 2) Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D.

Electronic Government is a new electronic-based program that is now starting to be widely applied in the field of government. Electronic Government aims to facilitate the service of the public in the field of government, one of them in the field of passport services at the Class I Immigration Office in Malang. Related to the implementation of these activities the Malang Class I Immigration Office refers to the regulations issued by the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia through the Directorate General of Immigration which regulates online passport services.

The application of Electronic Government at the Malang Class I Immigration Office aims to see how the application of Electronic Government in passport services and see the opportunities and challenges of what happens after the implementation of Electronic Government. This study describes and analyzes the application of Electronic Government in passport services in the Class I Immigration Office in Malang with a qualitative phenomenological approach and uses interactive data analysis techniques that consist of data reduction, data presentation and data verification.

Research that has been done shows that the application of Electronic Government in passport services at the Class I Immigration Office in Malang, based on the theory of the application of Electronic Government consisting of telecommunications infrastructure, the level of connectivity and use of information and technology, readiness of human resources, availability of funds and budgets, legal instruments and changing paradigms, overall there is still one theory that has not been well realized, namely human resources that are less skilled in the field of technology. Besides that, from the application of Electronic Government in passport service there was an opportunity, namely getting a good response from the public regarding the timeliness in completing passport work and community satisfaction in getting good service. In addition, challenges also arise such as the lack of awareness / willingness of the community to learn new things and the uneven distribution of community literacy about e-Government.

Knowing the application of Electronic Government as well as opportunities and challenges in passport services that occur, then there are several suggestions, namely the Malang Class I Immigration Office provides training to employees on how to operate the technology system, holds recruitment for young experts who master technology and hold socialization or exhibitions regarding immigration, especially in remote areas where facilities are inadequate.

Keywords: Electronic Government, Online and Service Quality



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Paspor (Studi Pada Kantro Imigrasi Kelas I Malang)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Allah’Azza Wa Jalla yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sepenuh tenaga.
2. Orang tua peneliti, Bapak Mashudi yang selalu memberikan inspirasi, Ibu Mundarsih yang selalu memberikan kekuatan, perhatian dan doa yang tiada henti-hentinya selama penyusunan skripsi ini dan Almarhumah Ibu Sumiyati yang selalu memberikan semangat.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, M.DA. Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.

5. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
6. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, MSi selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang telah bersedia mengerahkan, mendukung dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP.,Ph.D selaku Anggota Komisi Pembimbing Skripsi yang telah bersedia mengerahkan, mendukung dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya atas bantuan dan kerjasama yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
9. Bapak Novianto Sulastiyono selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Mereka adalah Ibu Indah, Bapak Rosul, Mas Icang selaku pegawai dibagian tata usaha, Bapak Ginting selaku Subag Informasi dan sarana komunikasi, Mbak Ajeng, Bu Endah selaku pegawai dibagian informasi sarana dan komunikasi. Serta seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang senantiasa mengerahkan, mendampingi, membimbing dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
10. Keluarga peneliti, Mbak Marta, Mas Jarot, Mas Ruli, Adik Yoga, Mbak Lina, Mas Mifta, Adik Arsen dan Adik Alwi yang selalu memberi support dan hiburan serta senantiasa medoakan sehingga skripsi ini dapat selesai.

11. Sahabat masa SMA sampai sekarang Sella, Devika, Tamara yang selalu memberikan hiburan dan semangat baru bagi peneliti dalam menulis skripsi.
12. Sahabat seperjuangan Bunga, Shinta, dan Tita yang selalu mendoakan dan datang untuk menghibur dalam suka dan duka.
13. Teman seperjuangan yang telah memberikan banyak tawa dan dukungan dalam keseharian khususnya Syalma, Rering, Indira, , Endah, Jujuk, Athin, Willy, anak-anak Partner, seluruh Anak Korlap Sakri 2017 dan seluruh Anak Brawijaya Mengajar 2017 yang senantiasa memberikan hiburan dan tawa canda.
14. Kakak Tingkat yang telah membantu dan memberikan banyak informasi dan dukungan Mbak Intan, Mas Alwin dan Mas Alvin.
15. Teman-teman mahasiswa Administrasi publik angkatan 2015 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, terimakasih atas semangatnya dalam proses pembuatan skripsi ini dan sukses untuk kita semua.
16. Seluruh pihak yang terlibat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah berusaha memberikan hasil yang terbaik, tetapi peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti mohon maaf apabila terdapat kata-kata yang salah dan tidak berkenan di hati. Akhir kata peneliti

ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Malang, 28 Januari 2019

Tri Lintang Sari



DAFTAR ISI

COVER	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kontribusi Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pelayanan Publik	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.3 <i>Good Governance</i>	27
2.3.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	27
2.3.2 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	29
2.3.3 Pilar-pilar <i>Good Governance</i>	32
2.4 <i>Electronic Government</i>	34
2.4.1 Pengertian <i>Electronic Government</i>	34
2.4.2 Manfaat <i>Electronic Government</i>	37



2.4.3 Tipe relasi <i>Electronic Government</i>	39
2.4.4 Elemen sukses pengembangan <i>Electronic Government</i>	42
2.4.5 Unsur penting dalam penerapan <i>Electronic Governemnet</i>	43
2.4.6 Jenis-jenis pelayanan <i>Electronic Government</i>	45
2.4.7 Prinsip pelaksanaan dan pengembangan <i>Electronic Government</i>	47
2.5 Pelayanan Imigrasi.....	48
2.5.1 Pengertian Imigrasi.....	48
2.5.2 Pengertian Paspor	49
2.5.3 Tugas Pokok, fungsi dan Kewenangan Imigrasi	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Fokus Penelitian	54
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian	55
3.4 Sumber dan jenis Data	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Instrumen Penelitian	59
3.7 Keabsahan Data	61
3.8 Metode Analisis Data	62

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	65
4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang	
1. Sejarah Kota Malang.....	65
2. Kondisi Geografis Kota Malang.....	66
3. Gelar yang disandang Kota Malang	69
4. Visi Misi Kota Malang	70
5. Lambang Kota Malang	77
4.1.2 Gambaran Umum Keimigrasian Indonesia dan Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	78



1. Sejarah Keimigrasian Indonesia.....	78
2. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang.....	83
3. Visi-Misi Keimigrasian.....	84
4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang	85
5. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang	88
4.2 Penyajian Data	
4.2.1 Penerapan <i>electronic government</i> dalam pelayanan paspor	
1. Infrastruktur telekomunikasi	89
2. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi	93
3. Kesiapan sumber daya manusia.....	96
4. Ketersediaan dana dan anggaran	99
5. Perangkat hukum	102
6. Perubahan paradigma	105
4.2.2 Peluang dan tantang dalam penerapan <i>electronic government</i> dalam pelayanan paspor	107
1. Peluang	108
a. Respon baik dari masyarakat mengenai penerapan <i>e-</i> <i>Government</i> dalam pelayanan Paspor	108
b. Aksestabilitas teknologi dan informasi dalam perkembangan <i>e-Government</i>	109
2. Tantangan	111
a. <i>Banyaknya Cybercrime</i>	111
b. Belum meratanya <i>literacy</i> masyarakat tentang <i>electronic government</i>	112
4.3 Analisis Data	
4.3.1 Penerapan <i>electronic government</i> dalam pelayanan paspor	115
1. Infrastruktur Telekomunikasi.....	117
2. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi	119



3. Kesiapan sumber daya manusia	122
4. Ketersediaan dana dan anggaran	124
5. Perangkat hukum	126
6. Perubahan paradigma	127
4.3.2 Peluang dan tantang dalam penerapan <i>electronic government</i> dalam pelayanan paspor	128
1. Peluang	128
a. Respon baik dari masyarakat mengenai penerapan <i>e-Government</i> dalam pelayanan paspor	129
b. Aksestabilitas teknologi dan informasi dalam perkembangan <i>e-Government</i>	129
2. Tantangan	130
a. Banyaknya <i>Cybercrime</i>	130
b. Belum meratanya <i>literacy</i> masyarakat tentang <i>electronic government</i>	130
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	138

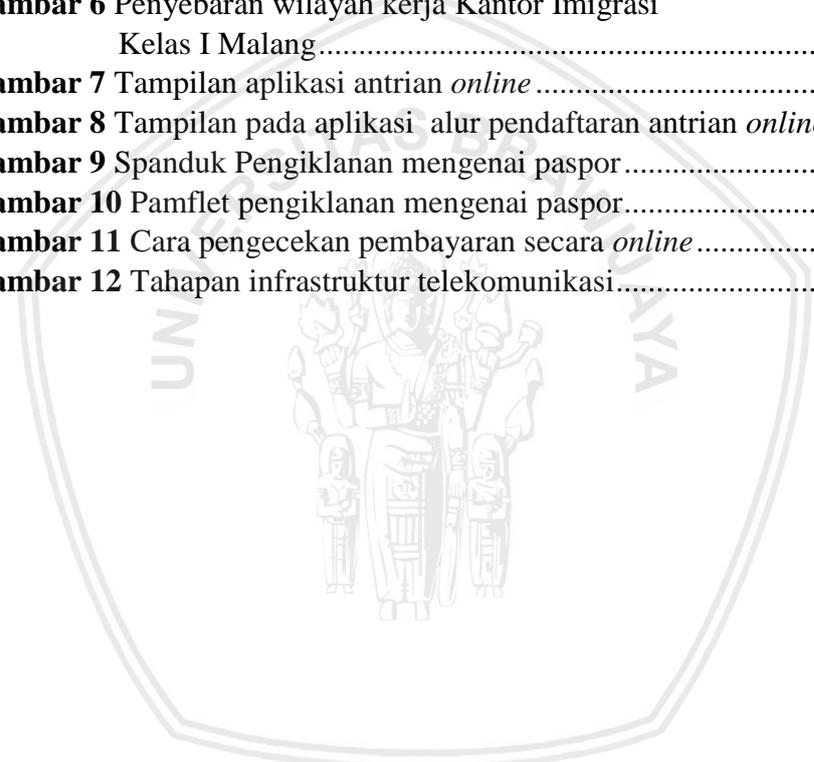
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar layanan paspor biasa pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang	4
Tabel 2	Daftar layanan paspor elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang	5
Tabel 3	Jumlah pemohon antrian paspor tahun 2018	7
Tabel 4	Daftar penelitian terdahulu	17



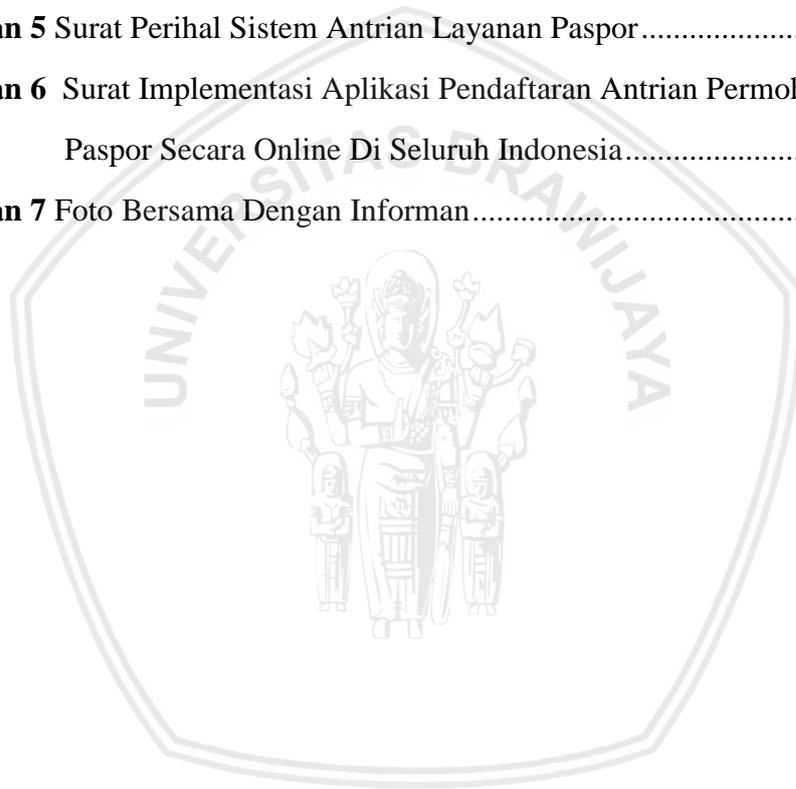
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Komponen analisis data model interaktif	64
Gambar 2 Peta administrasi Kota Malang	69
Gambar 3 Lambang daerah Kota Malang	77
Gambar 4 Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Malang	83
Gambar 5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang	85
Gambar 6 Penyebaran wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang	88
Gambar 7 Tampilan aplikasi antrian <i>online</i>	91
Gambar 8 Tampilan pada aplikasi alur pendaftaran antrian <i>online</i>	92
Gambar 9 Spanduk Pengiklanan mengenai paspor	95
Gambar 10 Pamflet pengiklanan mengenai paspor	95
Gambar 11 Cara pengecekan pembayaran secara <i>online</i>	101
Gambar 12 Tahapan infrastruktur telekomunikasi	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	138
Lampiran 2 Surat Riset.....	139
Lampiran 3 Surat Edaran Antrian Paspor Republik Indonesia	140
Lampiran 4 Surat Perihal Implementasi Pendaftaran Antrian Pemohon Paspor Secara Online.....	143
Lampiran 5 Surat Perihal Sistem Antrian Layanan Paspor.....	144
Lampiran 6 Surat Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Seluruh Indonesia.....	145
Lampiran 7 Foto Bersama Dengan Informan.....	148



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang bermutu dan berkualitas saat ini menjadi perhatian masyarakat dan organisasi publik. Pemerintah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai tolok ukur untuk melihat pelayanan publik yang sudah atau belum berjalan dengan baik pada lembaga pemerintahan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintah atau perijinan tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bagian menimbang butir b menyatakan bahwa: membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pemerintahan di Indonesia saat ini mengalami tuntutan dari masyarakat, untuk secara aktif memberikan pelayanan yang mudah, cepat, efektif dan efisien dengan menggunakan sistem teknologi yang sudah berkembang secara pesat di era globalisasi. Hal tersebut mengakibatkan *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik berperan penting dalam aktifitas pelayanan publik. Perubahan dari pemerintah tradisional yang memiliki ciri khas dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Penyesuaian pemerintah tradisional menjadi

pemerintah moderen (*electronic government*) saat ini menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan.

Berdasarkan hal tersebut berkaitan dengan perubahan birokrasi pemerintahan yang muncul dikarenakan adanya keinginan pemerintah yang ingin memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat sesuai dengan ketentuan pada Undang-Undang Dasar No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7, yang menyatakan bahwa : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut definisi *World Bank* (2004), *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan. Payung hukum yang mendasari *e-Government* tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang berisi, bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.”

Menurut Indrajit (2002:36) “*e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan.” Disamping itu, perubahan pemerintah melalui *e-Government* ditunjukkan untuk memenuhi dua tuntutan masyarakat, sebagaimana yang tertuang dalam lampiran I Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yaitu:

- a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
- b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Menurut Sedarmayanti (2012:7) “Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada masyarakat, maka didalam pemerintahan yang baik terdapat beberapa faktor penunjang salah satunya adalah *e-Government* yang berfungsi sebagai fasilitator atau aplikasi yang mempermudah jalannya suatu proses pelayanan publik sehingga *e-Government* harus mengacu dan berhubungan dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik apabila *e-Government* mempermudah jalannya pelayanan maka hal tersebut mempermudah dalam sistem melayani masyarakat.”

Namun pada kenyataannya berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2012:7) tersebut belum diterapkan sepenuhnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Erick S. Holle (2011:22) molornya waktu dalam penyelesaian dikarenakan adanya kesibukan pekerjaan yang di kerjakan banyak hingga masalah dalam administrasi, sehingga banyak masyarakat yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan publik di pemerintahan, oleh karena itu banyak pihak yang tidak bertanggung jawab menyalahgunakan situasi dan keadaan tersebut, penyimpangan-penyimpangan dan bahkan kasus-kasus maladministrasi seperti korupsi, kolusi, nepotisme dan gratifikasi yang akan berakibat yuridis pada pengenaan sanksi pidana.

Salah satu institusi yang menerapkan *e-Government* dalam pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Melihat fenomena kecanggihan teknologi saat ini dan untuk meminimalisir kejahatan dari pihak yang tidak bertanggung jawab maka Kantor Imigrasi Kelas I Malang menyelenggarakan layanan keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing. Hal ini dukung oleh data yang berisi daftar layanan paspor biasa dan paspor elektronik, yang dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel 2 .

Tabel 1. Daftar Layanan Paspor Biasa Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

No.	Paspor Biasa	Satuan	Harga
1.	Paspor biasa 48 halaman untuk WNI/orang	Per buku	Rp 300.000.00
2.	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang /rusak yang masih berlaku disebabkan karena kelalaian	Per buku	Rp 600.000.00
3.	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp 300.000.00
4.	Paspor biasa 24 halaman untuk	Per buku	Rp 100.000.00

No.	Paspor Biasa	Satuan	Harga
	WNI/orang		
5.	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena kelalaian	Per buku	Rp200.000.00
6.	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp100.000.00
7.	Surat perjalanan Laksana Paspor untuk WNI Perorangan	Per buku	Rp 50.000.00
8.	Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI dua orang atau lebih	Per buku	Rp 100.000.00
9.	Pas lintas batas perorangan	Per buku	Rp 0.000.00
10.	Pas linttas batas keluarga	Per buku	Rp 0.000.00
11.	Jasa penggunaan teknologi sistem penerbitan paspor berbasis biometrik	Per Orang	Rp 55.000.00

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 2018.

Tabel 2. Daftar Layanan Paspor Elektronik Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

No.	Paspor Biasa Elektronik	Satuan	Harga
1.	e-Passport 48 halaman untuk WNI/orang	Per buku	Rp 600.000.00
2.	e-Passport 48 halaman pengganti yang hilang /rusak yang masih berlaku disebabkan karena kelalaian	Per buku	Rp 800.000.00
3.	e-Passport 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp 600.000.00
4.	e-Passport 24 halaman untuk WNI/orang	Per buku	Rp 350.000.00
5.	e-Passport 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena kelalaian	Per buku	Rp400.000.00
6.	e-Passport 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp350.000.00
7.	Jasa penggunaan teknologi sistem penerbitan paspor berbasis biometrik	Per Orang	Rp 55.000.00

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 2018.

Berdasarkan tabel daftar layanan paspor biasa dan elektronik, Kantor Imigrasi Kelas I Malang melayani pembuatan paspor bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing dengan dua jenis bentuk paspor yakni, paspor biasa dan elektronik paspor (*e-pasport*). Pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) meliputi: pembuatan paspor baru, pengantian paspor baru karena hilang atau rusak dan pengantian paspor baru karena habis masa berlaku serta peneraan keterangan tambahan. Layanan bagi Warga Negara Asing (WNA) meliputi: izin kunjungan, izin masuk kembali, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap serta perubahan status dari izin kunjungan terbatas ke izin tinggal terbatas.

Adanya arus globalisasi pada saat ini menjadikan intensitas lalu lintas orang antar negara menjadi meningkat. Berdasarkan keadaan kota Malang sebagai kota pendidikan, kawasan industri, daerah pariwisata dan melayani kebutuhan haji/umroh serta akses perizinan keluar masuk Warga Negara Asing dan Warga Negara Indonesia, selain itu melihat keadaan Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang melayani seluruh daerah di ekskarisidenan Malang, hal tersebut yang menyebabkan peningkatan jumlah permintaan pembuatan surat dokumen perjalanan seperti paspor dan perizinan keimigrasian lainnya. Menurut data yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang sebagai penyedia layanan pembuatan paspor mengalami kenaikan jumlah pemohon pembuat paspor di beberapa bulan tertentu sehingga menyebabkan antrian yang tidak menentu. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Pemohon Antrian Paspor Tahun 2018

No.	Bulan	Jumlah pemohon
1.	Januari	3980
2.	Februari	4715
3.	Maret	5888
4.	April	4556
5.	Mei	3283
6.	Juni	1868
7.	Juli	3862
8.	Agustus	3653
9.	September	2534
10.	Oktober	2456
11.	November	3356

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 2018.

. Untuk mengatasi perubahan jumlah pemohon pembuatan paspor yang tidak menentu, Kantor Imigrasi kelas I Malang memanfaatkan teknologi pada pelayanan berbasis *online*, secara keseluruhan pelayanan yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang menggunakan *One Stop Service*. *One stop service* adalah pelayanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan memangkas birokrasi dan penyederhanaan layanan paspor. *One stop service* merupakan inovasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang dimana pemohon paspor dapat menggunakan kemudahan dengan melakukan registrasi, melalui *one stop service* pemohon hanya perlu mengisikan data secara tekstual dengan cara registrasi melalui aplikasi antrian *online* yang bisa di *download* atau melalui *www.imigrasi.go.id*. Antrian paspor *online* tersebut dapat diakses dengan mudah melalui *handphone* milik pribadi.

Sebelum adanya sistem antrian *online*, terlihat antrian panjang pemohon untuk melakukan verifikasi pendaftaran paspor. Peraturan sistem ini diterapkan sesuai dengan penerbitan surat edaran oleh Kementerian Hukum dan Hak asasi

Manusia Republik Indonesia, Direktorat Jendral Imigrasi dengan Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang antrian pelayanan paspor Republik Indonesia. Surat edaran tersebut bertujuan untuk mengatur ketertiban dan kenyamanan dalam melayani pemohon dalam pembuatan paspor dengan cara menggunakan sistem antrian *online*.

Peraturan sistem antrian *online* diterapkan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespon harapan masyarakat terkait dengan proses penerbitan paspor Republik Indonesia. Selain itu antrian *online* yang di terapkan di kantor imigrasi guna mengatur jumlah kuota pemohon dalam pembuatan paspor agar tidak terjadi penumpukan pada antrian pemohon pembuat paspor sehingga membuat kondisi tetap kondusif dan pegawai juga merasa nyaman dalam bekerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang?
2. Apa peluang dan tantangan dalam penerapan *e-Government* pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui dan memahami sejauhmana penerapane-*Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis sejauhmana penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tentang peluang dan tantangan dalam penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

1.4 Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian ini di harapkan mampu dijadikan sebagai bahan referensi ataupun bahan masukan bagi penelitian yang dilakukan di masa yang akan datang dan menambah kajian tentang *e-Government* dalam pelayanan Publik.

2. Kontribusi Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

- b. Menambah wawasan masyarakat mengenai Penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah susunan suatu karya ilmiah secara menyeluruh, yang disusun berdasarkan garis besar dengan tujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui isi dari proposal penelitian ini. Secara garis besar penulisan ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang yang menguraikan tentang alasan penulisan skripsi terhadap penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Rumusan masalah menerangkan masalah apa yang akan peneliti teliti sesuai judul skripsi, tujuan penelitian menerangkan tujuan yang ingin dicapai peneliti bahwa penelitian dipersembahkan atau dapat dimanfaatkan untuk siapa saja dan hal apapun, serta sistematika penelitian yang memperlihatkan bagian-bagian apa saja yang ada didalam penelitian skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab tinjauan pustaka ini menjelaskan mengenai kerangka teori yang berhubungan dengan penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Teori yang dipaparkan pada tinjauan pustaka terdiri dari *good governance*, pelayanan publik, *electronic government*, pelayanan imigrasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian termasuk didalamnya jenis penelitian, fokus penelitian digunakan untuk memfokuskan data apa yang ingin diambil disaat penelitian lapangan, lokasi dan situs penelitian adalah tempat diaman peneliti melakukan penelitian, jenis dan sumber data dalah data yang ingin diambil oleh peneliti berasal dari mana, teknik pengumpulan data menjelaskan cara-cara peneliti mendapatkan data penelitian, instrumen penelitian menerangkan alat-alat yang digunakan dalam penelitiannya dan analisis data menerangkan tentang bagaimana peneliti mengolah data yang telah didapat selama penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan tentang hasil penelitian lapangan dari peneliti yang disajikan sesuai dengan yang terjadi di lapangan tanpa ada rekayasa. Bab hasil dan pembahasan akan berisi tentang gambaran umum Kota Malang dan Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang kemudian berisimengenai pemaparan hasil penelitian yang telah dilakukan, penyajian data fokus penelitian, hasil analisis, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menyajikan tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Selain kesimpulan juga

disertakan saran dari peneliti melihat kondisi lapangan yang terjadi dan merekomendasikan beberapa saran untuk dijadikan masukan bagi penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor bukan merupakan penelitian baru, namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada fokus penelitian dan lokasi serta situs penelitian. Oleh karena itu, penelitian terdahulu yang dipaparkan dibawah ini merupakan referensi yang digunakan peneliti dalam mengembangkan penelitian ini.

1. Erick S. Holle (2011)

Penelitian dengan judul “*Pelayanan Publik melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*” ditulis oleh Erick S. Holle pada tahun 2011. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan *Public Service*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi langsung dan pengecekan menggunakan arsip atau dokumen. Hasil dari penelitian yang diperoleh dari upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan *Public Service* yaitu, masih terdapat banyak maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk KKN dengan demikian konsep dasar *Electronic Government (e-Gov)*

digunakan sebagai konsep untuk meminimalisir praktek-praktek maladministrasi.

2. Ali Rokhman (2011)

Penelitian dengan judul “*E-Government Adoption in Developing Countries; the case of Indonesia*” ditulis oleh Ali Rokhman pada tahun 2011. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui implemntasi *e-Government* yang diadopsi oleh negara-negara berkembang: studi kasus pada Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan variabel, survei *online* yang dipublikasikan dan pengumpulan 751 responden. Hasil dari penelitian yang diperoleh dari implemntasi *e-Government* yang diadopsi oleh negara-negara berkembang: studi kasus pada Indonesia yaitu, mengetahui bagaimana penerimaan pengguna internet Indonesia terhadap layanan *e-government*.

3. Jesper B. Berger (2015)

Penelitian dengan judul “*Nine Challenges for e-Government Action Researchers*” ditulis oleh Jesper B. Berger pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman empiris dari premis yang dipertanyakan dibidang *e-government* yang berfungsi dan menyelidiki beberapa kemungkinan tanggapan dari studi kasus e-govenment. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan diagnosis, refleksi (pembelajaran), peneliti-klien, perjanjian, aksi perencanaan, Intervensi Evaluasi (*Action taking*). Hasil dari penelitian yang diperoleh dari tantangan untuk peneliti aksi *e-Government* yaitu,

mengetahui kesulitan yang dihasilkan ketika diterapkannya *e-Government* yang relatif umum.

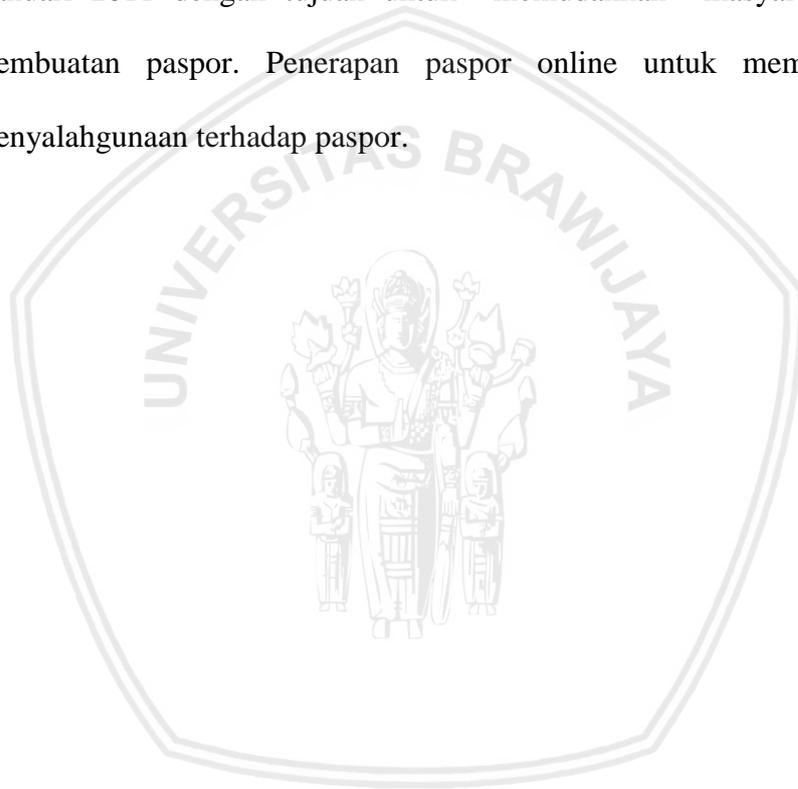
4. Junaidi (2012)

Penelitian dengan judul “Hubungan *Good Governance*, Mahasiswa dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*e-Government*): Sebuah Pengantar” ditulis oleh Junaidi pada tahun 2012. Penelitiannya bertujuan untuk meningkatkan serta memaksimalkan berbagai pencapaian visi dan misi organisasi. Hasil dari penelitian yang diperoleh dari Hubungan *Good Governance*, Mahasiswa dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*e-Government*): Sebuah Pengantar yaitu, dengan demikian TIK seyogyannya harus menjadi *tools* bagi proses perbaikan birokrasi, sehingga kehadiran *E-Government* dapat meningkatkan kualitas kinerja birokrasi. Tulisan ini mencoba melihat keterkaitan antara *Good Governace*, mahasiswa dan teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

5. Gianio Vergien (2016)

Penelitian dengan judul “Pelaksanaan *e-Government* di Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru tahun 2014” ditulis oleh Gianio Vergien pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *e-Government* dalam pembuatan paspor serta untuk menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *e-Goverment* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang diperoleh dari pelaksanaan *e-Government* di Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru tahun 2014 yaitu, mulai diberlakukannya pada bulan Januari 2011 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Penerapan paspor online untuk meminimalisasi penyalahgunaan terhadap paspor.



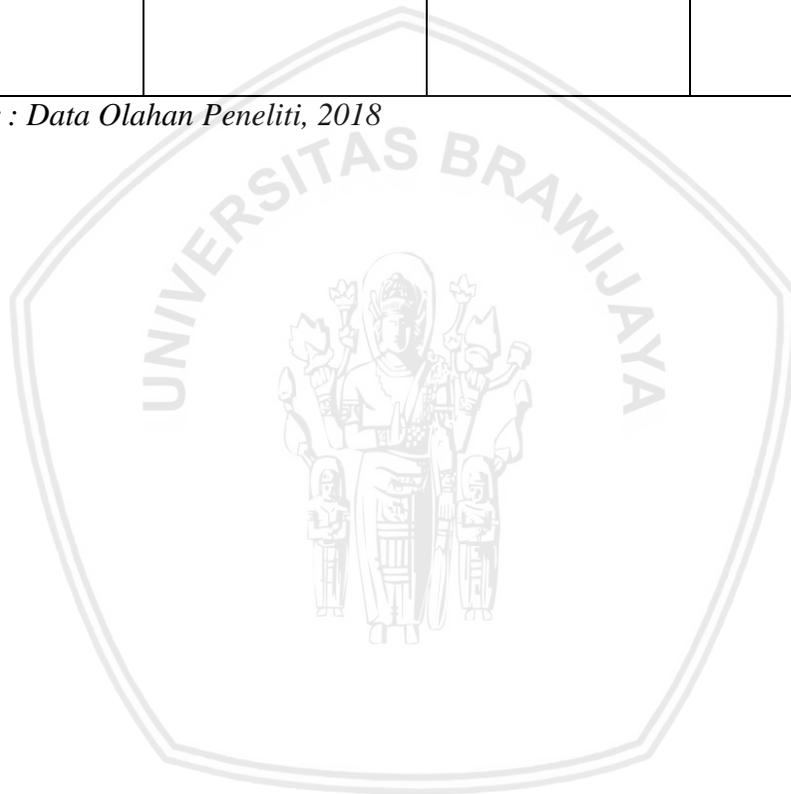
Tabel 4 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul penelitian	Metode Penelitian	Penelitian terdahulu	Penelitian saat ini
1.	Erick S. Holle (2011)	Pelayanan Publik melalui <i>Electronic Government</i> : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan <i>Public Service</i> .	Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan melakukan observasi langsung dan pengecekan menggunakan arsip atau dokumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian di lakukan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik daerah (BUMD) pada Investigasi Ombudsman Indonesia. 2. Penelitian dilakukan pada tahun 2011. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang 2. Penelitian dilakukan pada tahun 2018 3. Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara informasi dipilih secara <i>Snowball sampling</i>, dan pengecekan menggunakan arsip atau dokumen.
2.	Ali Rokhman (2011)	<i>E-Government Adoption in Developing Countries; the case of Indonesia.</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menyebarkan kuisisioner dengan cara survei online.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian dilakukan di masyarakat Indonesia pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 2. Penelitian di lakukan pada tahun 2011. 	

3.	Jesper B. Berger(2015)	<i>Nine Challenges for e-Government Action Researchers.</i>	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan Diagnosis, Refleksi (pembelajaran), peneliti-klien, perjanjian, aksi perencanaan, Intervensi Evaluasi (<i>Action taking</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian dilakukan di sistem email dalam administrasi publik Denmark. 2. Penelitian di lakukan pada tahun 2015. 	
4.	Junaidi (2012)	Hubungan <i>Good Governance</i> , Mahasiswa Dan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (<i>E-Government</i>): Sebuah Pengantar.	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara obsevasi langsung dan menggunakan data arsip, dokumen,dan penelitian terdahulu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian dilakukan di Palembang. 2. Penelitian di lakukan pada tahun 2012. 	

5.	Giano Vergien (2016)	Pelaksanaan <i>e-Government</i> di Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru tahun 2014.	Penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru. 2. Penelitian dilakukan pada tahun 2016. 	
----	----------------------	--	--	---	--

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018



2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Definisi dari pelayanan yang di kemukakan oleh Lovelock dalam Hardiansyah (2011:10) “Service adalah produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, atau berlangsung sesaat atau tidak tahan lama , tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.” Menurut Keban dalam Jumara (2010:16) menyebutkan “Dalam konteks pelayanan publik lebih di titik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *Policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk menyukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provaider yang diberi tanggung jawab.”

Guna memperkuat pelayanan umum disebutkan di dalam lampiran 3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63, Tahun 2003 Paragraf 1 butir dijelaskan bahwa “Pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.” Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik dapat diklasifikasikan dalam dua kategori utama, yaitu:

Pelayanan kebutuhan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintahan dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk

meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat, meliputi: Kesehatan, Pendidikan dan Bahan kebutuhan Pokok, berdasarkan hal tersebut pelayanan dasar untuk masyarakat adalah :

1) Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan pelayanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

2) Pelayanan administrasi

Meliputi Pembuatan KTP, Sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, BPKB, STNK, IMB, Paspor.

3) Pelayanan barang

Meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

4) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, transportasi jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.

Pada tanggal 18 Juli 2009 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggaraan pelayanan publik.” Adapun ruang lingkup pelayanan publik, yang dinyatakan dalam pasal 5 ayat 1 meliputi : (a) pelayanan barang publik, (b) jasa Publik dan (c) pelayanan administratif, yang meliputi (pasal 5 ayat 2) : pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan pernyataan tersebut pelayanan publik merupakan pemenuhan suatu kebutuhan utama bagi masyarakat atau khalayak umum yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai fasilitas untuk memberikan kemudahan dan membantu masyarakat dalam mengurus berkas atau data pribadi kepemilikan masyarakat yang menyangkut kepentingan umum, melalui pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa.

2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa dikatakan berjalan dengan baik apabila memenuhi beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Bintoro Jokroamidjodjo dalam Sinambela (2008:48), bahwa “Pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat di jelaskan melalui prinsip-prinsip”, sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu, kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pemimpin suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak dan meminta pertanggung jawaban.

- b. Kalau salah pemerintahan dapat digugat oleh rakyat sebagai penerima pelayanan masyarakat.
- c. Transparansi (*transparency*) yaitu, dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha. Seleksi jabatan berdasar *fit and proper test*, tender pelelangan pemberian izin dilakukan secara transparan.
- d. Keterbukaan (*openess*) yaitu, pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
- e. Hukum (*rule of law*) yaitu, keputusan kebijakan pemerintah, organisasi, badan usaha, yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan undang-undang yang berlaku). Jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang di tempuh. Conflict resolution (penyelesaian konflik) berdasarkan hukum.
- f. Jaminan (*Fairness*), a level playing field (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan). Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan sebagainya.

Pelayanan publik dapat berjalan dengan baik apabila prinsip-prinsip pelayanan publik terpenuhi hal tersebut dapat menunjang konsep pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata

Laksana Pelayanan umum di Indonesia yang didalamnya terdapat sepuluh Prinsip pelayanan umum, yaitu :

a. Kesederhanaan

Prodesur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

2) Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan Publik;

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan Pelayanan publik dapat diselesaikan dan kurun waktu yang ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan pelayanan publik memiliki peraturan yang mengatur tentang berjalannya pelayanan publik tersebut dan pelayanan publik bisa berjalan dengan baik apabila menerapkan standar yang telah di berlakukan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan layanan kepada masyarakat. Menurut (Sinambela, 2008:6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang terlihat dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
- g. Dengan demikian pada intinya pelayanan publik memang harus di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat karena kepuasan masyarakat adalah hal yang utama.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dijelaskan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima memiliki beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat karena kepuasan adalah hal yang utama.

2.3 *Good Governance*

2.3.1 *Pengertian Good Governance*

Kepemerintahan (*Governance*) adalah sebuah tindakan, fakta pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan suatu kegiatan (proses). Menurut Kooiman dalam Sedarmayanti (2012:2) “Kepemerintahan merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan bidang kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.” Arti dari pemerintahan tidak hanya sebagai kegiatan, namun juga mengandung makna sebagai pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga diartikan sebagai pemerintahan. Dengan demikian tidak heran jika muncul arti beberapa istilah seperti *public governance*, *private governance*, dan yang lain sebagai terjemahan dan pemerintahan kemudian yang keudian berkembang menjadi populer yang disebut pemerintahan, namun dalam praktek terbaiknya bisa disebut *good governance*.

Good dalam *good governance* mempunyai 2 (dua) makna yakni pertama, *good* adalah nilai yang menjunjung tinggi kehendak/keinginan rakyat, dan nilai-nilai yang mampu meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan

kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, *good* adalah aspek fungsional pemerintah yang efisien dan efektif.

Setelah mengenal makna pemerintah, selanjutnya mengenal inti dari pembahasan pemerintahan yang baik. Beberapa pengertian yang merujuk pada pemerintahan yang baik, untuk memaknai arti dari pemerintahan yang baik, menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Sedarmayanti (2012:3) “*Good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien, dalam menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara.” Sedangkan menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2012:7) mengemukakan bahwa “*Good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat.” Menurut PP Nomor 101 Tahun 2000 “*Good governance* diartikan sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat di terima oleh masyarakat.” Ketiga definisi tersebut dapat diartikan bahwa *good governance* adalah proses yang menciptakan pemerintahan yang baik dan ideal. Efisien dan efektif dengan cara melibatkan peran sektor swasta dan masyarakat dalam pengelolaan dan pengaturan pemerintahan.

Pada pemerintahan yang baik, dibutuhkan aktor/penyelenggara untuk mewujudkannya. Antara lain aktor-aktor/penyelenggara tersebut terdiri dari 3 (tiga) yang saling bekerjasama yaitu:

a. Pemerintah/negara.

Pemerintah atau negara dalam hal ini mereka bertindak sebagai pencipta lingkungan politik dan hukum yang kondusif, yang dimaksud pemerintah/negara dalam *Good governance* adalah seluruh lembaga politik dan lembaga publik.

b. Sektor swasta

Berperan sebagai penyedia lapangan pekerjaan dan pendapatan. Sektor swasta terdiri dari perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi pada sistem dasar seperti industri perdagangan. Sektor swasta juga mempunyai pengaruh terhadap kewajiban politik, sosial, ekonomi yang dapat menciptakan lingkungan lebih kondusif/terkendali bagi pasar dan perusahaan itu sendiri.

c. Masyarakat

Masyarakat merupakan konteks *good governance* meliputi individual maupun kelompok (baik yang terorganisir maupun tidak) yang berperan positif dalam interaksi ekonomi, sosial, dan politik, termasuk mengajak kelompok masyarakat untuk berpartisipasi ikut serta dalam aktivitas ekonomi, politik dan sosial.

2.3.2 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut Sedarmayanti (2012:7) terdapat beberapa prinsip dasar dalam terbentuknya *good governance*, adapun prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- a. *Participation*, setiap orang atau warga negara, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- b. *Rule of law*, kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
- c. *Transparency*, *transparasi* harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
- d. *Responsiveness*, setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai yang bekepentingan (*stakeholder*).
- e. *Consensus orientation*, pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesempatanyang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- f. *Equality*, pemerintah yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap terhadap laki-laki dan perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan melihat kualitas hidupnya.
- g. *Effectiveness and efficiency*, setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber daya yang tersedia.

- h. *Accountabilily*, para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik/*stakeholder*.
- i. *Strategic vision*, Para pemimpindan masyarakat memiliki perspektif dan luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersama dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Good Governance dikatakan sudah bisa terlaksanakan jika minimal telah memenuhi 4 (empat) prinsip Sedarmayanti (2012:7), diantaranya adalah:

- a. Akuntabilitas, Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang di tetapkannya.
- b. Transparan, pemerintahan yang baik akan bersifat transparan kepada masyarakatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- c. Keterbukaan, menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan public yang ditempuh.

2.3.3 Pilar-pilar *Good Governance*

Menurut Andrianto (2007:26) menjelaskan bahwa *good governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Pilar-pilar *good governance* meliputi:

a. Negara

- 1) Menciptakan kondisi politik, ekonomi, dan sosial yang stabil.
- 2) Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan.
- 3) Menyediakan publik service yang efektif dan *accountable*.
- 4) Menegakkan HAM.
- 5) Melindungi lingkungan hidup.
- 6) Mengurus standar kesehatan standar keselamatan publik.

b. Sektor Swasta

- 1) Menjalankan industri.
- 2) Menciptakan lapangan kerja.
- 3) Menyediakan insentif bagi karyawan.
- 4) Meningkatkan standar hidup masyarakat.
- 5) Memelihara lingkungan hidup.
- 6) Menaati peraturan.
- 7) Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat.
- 8) Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM.

c. Masyarakat Madani

- 1) Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi.
- 2) Mempengaruhi kebijakan publik.

- 3) Sebagai sarana *checks and balances* pemerintah.
- 4) Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah.
- 5) Mengembangkan SDM.
- 6) Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat.

Menurut Basuki dan Sofwan (2006:9) menyatakan bahwa *Good Governance* berorientasi pada :

- a. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
- b. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Orientasi pertama menunjukkan pada demokratisasi data kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya seperti *legitimacy, accountability scuring of human rights, autonomy and devolution of power and assurance*.

Orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

Good governance merupakan upaya merubah watak pemerintah yang semula cenderung bekerja sendiri tanpa memperhatikan aspirasi masyarakat, menjadi pemerintah yang aspiratif. Dalam sistem penyelenggaraan pemerintah yang menerapkan *good governance*, masyarakat tidak lagi dipandang sebagai obyek yang ingin dicetak sebagaimana yang diinginkan perintah, tetapi masyarakat menjadi subjek yang turut mewarnai program-program dan kebijakan pemerintahan sistem pemerintahan yang menjadikan masyarakat sebagai subjek hanya terdapat pada sistem pemerintahan demokratis. Hal tersebut merupakan

prinsip-prinsip yang ada pada *good governance* hanya akan tumbuh pada pemerintahan yang mempraktekan sistem demokrasi (Basuki dan Shofan, 2006:9).

2.4 *Electronic Government*

2.4.1 Pengertian *Electronic Government*

Menurut Junaidi (2012) salah satu prinsip mewujudkan *good governance* adalah efektifitas dan efisiensi yang berarti setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan secara maksimal dari berbagai sumber daya yang tersedia. Untuk mewujudkan hal tersebut strategi yang dipakai untuk mewujudkan *good governance* salah satunya adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berfungsi sebagai alat/fasilitator. Adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dilihat sebagai peluang untuk mempermudah dan mempercepat suatu pekerjaan di pemerintahan yang saat ini sering disebut *e-Government*. Dengan demikian TIK seharusnya menjadi alat bagi proses perbaikan birokrasi. Sehingga kehadiran *e-Government* dapat meningkatkan kualitas kinerja birokrasi dalam mewujudkan *good governance*.

Menurut Effendi dalam Akadun (2009:130) menjelaskan bahwa “Untuk membangun pemerintah daerah yang lebih mampu menyelenggarakan *good governance*, perlu dibangun jaringan kerjasama yang didasarkan pada hubungan partisipatif, transparan, dan responsive antar pilar-pilar *good governance*.” Menurut Junaidi (2012:1) salah satu prasyarat mewujudkan *good governance* adalah masyarakat sipil yang kuat dan partisipatif, adapun unsur-unsur

masyarakat sipil tersebut adalah NGO atau LSM, ORMAS, OKP, kelompok profesional, dan juga mahasiswa, dengan demikian untuk mewujudkan hal tersebut, peran mahasiswa sangat strategis, sementara itu apapun strategi yang dipakai untuk mewujudkan *good governance* tidak akan maksimal tanpa dukungan alat. Adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cukup pesat bagi siapapun harus dilihat sebagai peluang, sudah banyak bukti bahwa organisasi yang memanfaatkan TIK dalam proses bisnisnya akan meningkatkan serta memaksimalkan berbagai pencapaian visi dan misi organisasi, dengan demikian TIK semestinya menjadi alat bagi proses perbaikan birokrasi, sehingga kehadiran *e-Government* dapat meningkatkan kualitas kinerja birokrasi. Hubungan semacam itu merupakan salah satu yang dibangun dengan menerapkan teknologi jaringan yang dapat disebut dengan manajemen berbasis *electronic government (e-Government)*.

Istilah *electronic government* berkenaan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. *Electronic government* berkembang dengan mengadaptasi penerapan teknologi yang lebih dahulu diaplikasikan oleh sektor bisnis yang menggunakan internet seperti, *electronic business, electronic commerce dan electronic market*.

Menurut Indrajit (2005:65), istilah "*e-Government* mengacu pada cukup banyak pengertian." Secara umum, istilah yang berlawanan "e" biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet yang dijadikan sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Melihat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-government* akan memiliki

arti pada bagian pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”-nya.

Menurut Priyanto dalam Akadun (2009:141), “*Electronic government* adalah sebuah transformasi.” Ada dua transformasi yang terjadi, pertama konsep menjadi *e-Government* itu sendiri, dari yang semula hanya *government*, dan kedua bagaimana mentransformasikan konsep tersebut menjadi empirik. Ketika penambahan *electronic* didepan kata *government* maka seharusnya ada satu model yang harus berubah secara total dalam pengadopsian terminologi *e-Government*.

Sedangkan menurut Wyld dalam Akadun (2009:131) memaparkan “*e-Government* adalah suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan, atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi perizinan untuk suatu tujuan.” Sedangkan Caldow dalam Akadun (2009:131) menyatakan bahwa “*e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah untuk mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan yang baik. Salah satu pendapat yang dikemukakan yakni oleh OECD (*The Organizations for Economic Co-operation and Development*), yang menyatakan bahwa *e-Government* adalah, “*The use of information and communication technologies, and particularly the internet for better government*”. Sedangkan The World Bank menyatakan pengertian *e-Government* sebagai berikut:

“Use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. Less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli dan organisasi internasional diatas, maka dapat dijelaskan bahwa *e-Government* adalah penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memudahkan untuk berkomunikasi antara pemerintahan itu sendiri, *e-Government* juga memberikan kemudahan dalam pelayanan publik sehingga menjadi lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya, sekaligus memberikan transparansi informasi. Sehingga dapat dijelaskan bahwa *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang membantu tercapainya *good governance*. Secara konseptual, dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia.

2.4.2 Manfaat *Electronic Government*

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2004: 5-6) menyatakan bahwa secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan

konsep *e-Government*, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

2. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
3. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
4. Mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan sehari-hari.
5. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
6. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
7. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Berdasarkan pernyataan para ahli terdahulu dapat dijelaskan bahwa *e-Government* memiliki manfaat yang menguntungkan bagi banyak pihak antara lain, bagi pemerintah dan industri (swasta), bisa menjalin relasi kerja, sumber-

sumber pendapatan baru dari berbagai kalangan, memperbaiki kualitas pelayanan dengan kebijakan publik secara merata dan demokratis serta meningkatkan keterbukaan informasi, efisiensi, efektivitas dan pertanggung jawaban dalam rangka penerapan pemerintahan yang baik. Bagi masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, terlibat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik serta mendapatkan keterbukaan informasi.

2.4.3 Tipe relasi *Electronic Government*

Konsep *e-Government* seperti telah dikemukakan sebelumnya adalah penggunaan teknologi dan informasi untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak-pihak lain, hubungan ini dapat dilihat dari berbagai tipe relasi yang terdapat dalam konsep *e-Government*. Menurut Indrajit (2004:42-45) terdapat empat jenis klasifikasi yang menjadi tipe relasi dari *e-Government*, yaitu:

1. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe G-to-C adalah aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi dan informasi sebagai tujuan utama guna memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, tujuan utama dari diciptakannya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat mampu mengakses dengan mudah, mampu menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai

kebutuhan pelayanan sehari-hari serta pemanfaatannya dari aplikasi tersebut secara optimal oleh masyarakat.

2. *Government to Business (G2B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, bisnis seperti perusahaan swasta dan industri membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Selain itu, yang berkaitan juga perlu melakukan interaksi dengan berbagai lembaga pemerintahan. Karena berhubungan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah bisnis yang berorientasi pada profit (keuntungan).

Dengan demikian, maka dibutuhkanlah relasi kerja yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para kalangan bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan bagi pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan perusahaan dan industri swasta.

3. *Government to Government (G2G)*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling melakukan komunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi

semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti (masyarakat, industri, perusahaan) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya.

Dengan demikian, kebutuhan berkomunikasi di era globalisasi seperti saat ini sangatlah dibutuhkan karena dengan berinteraksi melancarkan sebuah urusan antar beberapa pihak untuk menjalin sebuah kerjasama, karena pemerintah, kalangan bisnis dan masyarakat perlu berinteraksi guna memperlancar kerjasama dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial, budaya dan lain-lain.

4. *Government to Employees (G2E)*

Pada akhirnya aplikasi *Electronic Governmrnt (E-Government)* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat pada pegawai negeri atau karyawan pemerintah, pekerjaan yang mereka lakukan semakin mudah dan efektif dengan adanya kecanggihan teknologi, hal tersebut diharapkan mampu melayani dan membantu masyarakat dengan baik.

2.4.4 Elemen sukses pengembangan *Electronic Government*

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk menyambungkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dengan dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Menuru Indrajat (2004:18) terdapat tiga elemen sukses yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dukungan / *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend*. Tanpa adanya unsur "*political will*" dari pemerintah, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* akan sulit berjalan.

2. Kemampuan / *Capacity*

Kemampuan(*Capacity*) merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintahan setempat dalam mewujudkan *e-government*. Dalam hal ini ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh suatu pemerintahan dalam rangka mengimplementasikan dan membangun *e-government*, yaitu :

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melakukan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial. Ketersediaan infrastruktur teknologi dan informasi yang memadai karena fasilitas ini

merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-Government*. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Nilai / *Value*

Elemen pertama dan kedua diatas adalah dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (sisi penyedia-*supply side*). Pelaksanaan *e-Government* tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintahan saja, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (sisi permintaan *demand side*). Karena itu pemerintah dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pebangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Perpaduan dari ketiga elemen *Support* (dukungan), *Value* (nilai) dan *Capacity* (kemampuan) tersebut akan menghasilkan sebuah komponen pendukung penyelenggaraan *e-Government* yang menjadi indikator kesuksesan pelaksanaan *e-Government*.

2.4.5 Unsur penting dalam penerapan *Electronic Government*

Pada *e-Government* terdapat beberapa unsur-unsur yang menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesipian sebuah instansi/kelembagaan dalam menerapkan *e-Government* menurut Indrajit (2005) yaitu:

a. Infrastruktur telekomunikasi

Dalam pelaksanaannya perangkat keras seperti komputer, jaringan, infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *e-Government*. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang menunjang target atau prioritas, pengembangan *e-Government* telah disepakati

b. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi

Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini menerapkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan menerapkan *e-Government*.

c. Kesiapan sumber daya manusia

Dipemerintah sumber daya manusia merupakan subyek dalam inisiatif *e-Government* dalam pemerintahan sehingga tingkat kompetensi dan keahlian akan mempengaruhi penerapan *e-Government*.

d. Ketersediaan dana dan anggaran

Pemerintah daerah harus memiliki jaringan yang cukup mengenai sumber daya finansial untuk membiayai.

e. Perangkat hukum

Konsep *e-Government* terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari suatu pihak terhadap pihak lain, masalah keamanan data dan informasi serta hak cipta intelektual.

Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* yang kondusif.

f. Perubahan paradigma

Pada hakikatnya penerapan *e-Government* merupakan suatu proyek change managemen yang membutuhkan adanya keinginan untuk, mengubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku dan kebiasaan sehari-hari.

Berdasarkan teori para ahli dapat disimpulkan bahwa, *Government* yang baik harus memenuhi komponen-komponen yang telah ditentukan agar dalam penerapan *e-Government* berjalan dengan maksimal. Teori ini dijadikan penulis sebagai fokus penelitian penerapan *e-Government* dalam pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dikarenakan komponen-komponen didalam teori sesuai atau lebih relevan dengan keadaan dilapangan .

2.4.6 Jenis-jenis pelayanan pada *Electronic Government*

Implementasi ada beragam tipe pelayanan yang ditawarkan pemerintah dengan mengusung konsep *e-Government* (Indrajit 2004). Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis dari pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek kompleksitas yaitu aspek yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan.

b. Aspek manfaat yaitu aspek-aspek yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek tersebut maka jenis-jenis pelayanan *e-Government* dapat dibagi menjadi 3 kelas utama (Indrajit 2004:47) yaitu:

- a. *Publish*, tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk melakukan akses untuk informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di Setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah.
- b. *Interact*, meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain.
- c. *Transact*, menyediakan layanan pemerintah secara *online*, misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa agar ketiga tahapan berjalan dengan baik, maka di dalam pelaksanaan *e-Government* harus mempertimbangkan beberapa kondisi seperti, prioritas layanan elektronik yang diberikan, kondisi infrastruktur yang dimiliki, kondisi kegiatan layanan saat ini, dan kondisi anggaran serta sumber daya manusia yang dimiliki.

2.4.7 Prinsip pelaksanaan dan pengembangan *Electronic Government*

Dalam implementasi *e-Government* perlu diperhatikan juga prinsip-prinsip *e-Government* agar pelaksanaannya memberikan manfaat secara optimal. Menurut Indrajit (2004) menyatakan ada empat prinsip *Electronic Government*, yakni:

- a. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
- b. Bangunlah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan kompetitif adalah misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.
- c. Berikan penghargaan pada inovasi dan berikan ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-Government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana sebuah bangsa dan negara sedang melakukan eksperimen dengannya. Adalah suatu hal yang normal apabila dari sedemikian banyak program dan portofolio e-government disatu sisi diketemukan keberhasilan sementara dilain pihak.

2.5 Pelayanan Imigrasi

2.5.1 Pengertian Imigrasi

Menurut Imam Santoso (2004 : 1) istilah imigrasi berasal dari bahasa latin yaitu *imigratio* yang berarti perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lain. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa setiap orang berhak melakukan perpindahan dari suatu tempat atau negara ke tempat negara lain sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Setiap warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang keluar masuk kedalam suatu negara harus memiliki tujuan yang jelas. Hal tersebut diatur dalam kebijakan atau peraturan yang mengatur tentang imigrasi yaitu , Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam pasal 1 ayat 1 disebutkan, “Keimigrasian adalah hal ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya Kedaulatan Negara.”

Menurut Imam Santoso (2004:20) Keimigrasian yaitu “pengawasan orang asing diwilayah Indonesia.” Dalam rangka “pengawasan” hal ini merupakan proses keseluruhan dari kegiatan untuk mengontrol dan mengawasi apakah proses pelaksanaan tugas telah sesuai dengan rencana atau aturan yang ditentukan. Perubahan tersebut diperlukan untuk meningkatkan intensitas hubungan Negara Republik Indonesia dengan dunia Internasional yang mempunyai dampak sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas Keimigrasian. Berada langsung dibawah Direktorat Jendral Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik

dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi mengenai keimigrasian.

2.5.2 Pengertian Paspor

Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang memuat identitas diri pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan Republik Indonesia di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan Republik Indonesia di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan dalam dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Di halaman pertama paspor Republik Indonesia dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut:

Dalam bahasa Indonesia:

"Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

7 Dalam bahasa Inggris:

"The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection."

Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan terkadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh pemegang paspor itu. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Beberapa macam Paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda.

1. Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah), dikeluarkan oleh Ditjen Imigrasi, Departemen Hukum dan Perundang-undangan.
2. Paspor dinas/kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri.
3. Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri.
4. Paspor haji (bersampul coklat), hanya untuk keperluan haji.

paspor mempunyai jenis yang berbeda-beda sesuai dengan fungsi dan kebutuhan yang diinginkan oleh pemegang paspor dan bermacam-macam Paspor dikeluarkan oleh setiap Departemen yang berbeda – beda.

2.5.3 Tugas pokok, Fungsi dan Kewenangan Imigrasi

Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, penerapan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang diberikan pada kantor imigrasi diantaranya adalah layanan pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau lebih dikenal dengan “*passport*”. Pemberian Dokumen/perizinan keimigrasian Warga Negara Indonesia. pemberian Paspor 48 halaman dan 24 halaman, penggantian paspor karena habis masa berlaku atau penuh, penggantian paspor rusak atau penuh. Peran/tugas-tugas imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan intitusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar wilayah suatu negara.

Kantor Jenderal Imigrasi harus tetap berpegangan pada nilai-nilai yang terdapat dalam Panca Bhakti Insan Imigrasi yakni: “Taqwa, Menjunjung Tinggi kehormatan, Cendekia, Integritas pribadi dan Inovatif.” Dari Kalimat tersebut memiliki arti, setiap insan imigrasi menyadari bahwa kualitas pribadi akan mendukung secara langsung kualitas kerjanya. Dan dengan adanya Visi “Masyarakat memperoleh kepastian hukum” dan Misi “Melindungi hak asasi manusia”, kantor imigrasi memberikan pelayanan terbaik dalam hal keimigrasian bagi masyarakat baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang berkunjung atau tinggal di Negara Republik Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menurut Gunawan (2014:85) merupakan “Penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial. Disini peneliti menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna dari lingkungan sekeliling.” Penelitian ini dilakukan dengan alamiah atau tanpa adanya manipulasi variabel yang melibatkan. Secara umum, dalam penelitian kualitatif terdapat hal-hal sebagai berikut:

- a. Data yang diperoleh disikapi sebagai data verbal yang dapat diolah menjadi sebuah diskripsi
- b. Setiap data diorientasikan pada pemahaman makna baik itu merujuk pada ciri, hubungan sistematika, konsepsi, nilai, kaidah, dan abstrak formulasi pemahaman.
- c. Mengutamakan hubungan secara langsung antara peneliti dengan hal yang di teliti.
- d. Mengutamakan peran peneliti sebagai instrumen kunci.
- e. Mengutamakan peran informan sebagai sumber data.

Alasan pemilihan pendekatan kualitatif diantaranya adalah :

- a. Metode kualitatif lebih mudah dipahami dan diterjemahkan.

- b. Metode kualitatif menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden.
- c. Metode kualitatif lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman-penajaman, pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang di hadapi saat penelitian
- d. Metode kualitatif lebih dapat menyesuaikan apabila nantinya berhadapan dengan kenyataan ganda.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik yang berarti data diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan yang kemudian dianalisis dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan. Data utama dari penelitian ini berbentuk kata-kata dan tindakan yang tertulis (tidak berbentuk angka-angka) disertai dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokume, video, foto dan sebagainya.

Alasan kenapa menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena data yang akan dicari merupakan data yang sifatnya perlu dijabarkan dalam bentuk tulisan untuk memahami secara aktual mengenai penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Alasan lainnya karena penelitian kualitatif dirasa mudah dalam memahami dan memperoleh informasi secara baik.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat perlu dilakukan dalam langkah-langkah penelitian. Tujuannya adalah agar penulis tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh dalam lapangan serta menghindari data yang tidak tepat pada permasalahan dan tujuan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, maka fokus penelitian adalah

1. Penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang berdasarkan teori Indrajat (2005) ada 6 (enam) yaitu :
 1. Infrastruktur telekomunikasi
 2. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi
 3. Kesiapan sumber daya manusia
 4. Ketersediaan dana dan anggaran
 5. Perangkat hukum
 6. Perubahan paradigma
2. Peluang dan tantangan apa yang timbul dari adanya program *e-government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, maka fokus pada :
 - a. Peluang apa saja yang muncul setelah adanya program *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang,
 - b. Tantangan apa saja yang muncul setelah adanya program *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi adalah letak dimana penulis akan melakukan penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan tema masalah serta fokus penelitian yang di tetapkan. Dalam hal ini, yang menjadi lokasi penelitian berada di Kota Malang, Jawa Timur. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di kota Malang karena setelah penulis melaksanakan kegiatan magang, penulis menemukan permasalahan yang menarik dan layak untuk dijadikan penelitian. Dalam situs penelitian adalah letak atau tempat dimana penulis dapat menangkap dan mengetahui keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data yang valid dan akurat. Dalam hal ini, penulis memilih Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Secara umum adanya kesesuaian dari situs penelitian ini dengan substansi penelitian mampu memberikan masukan yang baik berupa data, interaksi, instansi, substansi yang sesuai dengan kebutuhan deskripsi mendalam.

Alasan penulis memilih situs penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dikarenakan Kantor Imigrasi tidak berada di setiap daerah hanya di daerah Karisidenan tertentu dan di ibu kota atau kota besar, selain itu kota Malang yang menawarkan kearifan lokal, budaya dan bentangan alam yang eksotis wisata alam maupun wisata buatan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Kota Malang sebagai kota pendidikan juga menjadikan lalulintas mahasiswa dan tenaga pendidik dari berbagai negara untuk masuk ke wilayah Malang. Tidak hanya itu saja kawasan industri yang tersebar di wilayah Ekskarisidenan Malang juga memungkinkan para imigran masuk untuk mencari

pekerjaan. Hanya melalui kantor imigrasi yang mengurus segala urusan tentang keluar masuk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2005:17) mengungkapkan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan dan lainnya.” Dengan demikian jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang di peroleh langsung dari obyek penelitian atau dari sumbernya. Data ini diperoleh secara langsung dilapangan melalui wawancara, informasi dipilih secara *purposive sampling*, yaitu secara sengaja, siapa orang yang paling tahu tentang hal yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang mendukung data primer, berupa catatan-catatan resmi, makalah serta laporan-laporan atau dokumen, data internet, serta data pendukung lain. Data sekunder ini dapat di peroleh dari publikasi otentik, baik dari pemerintah maupun publikasi ilmiah. Beberapa dokumen laporan-laporan resmi yang berkaitan dengan penelitian yang di peroleh dari:

- a. Dokumen formal maupun non formal yang dimiliki narasumber dari Kantor Imigrasi kelas I Malang

- b. Arsip-arsip, dokumen-dokumen maupun laporan-laporan yang dapat mendukung Penerapan *e-government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2008:224) mengemukakan bahwa “Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data.” Berdasarkan hal tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Pemilihan responden

Pemilihan responden bertujuan untuk mengumpulkan keterangan-keterangan secara lisan, melalui pemilihan responden yang bersangkutan dengan cara bertanya langsung kepada informan untuk mengetahui apa yang terkandung pada hati dan pikiran informan, serta mampu mendapatkan informasi tentang hal-hal yang perlu diamati peneliti. Peneliti melakukan wawancara dengan informan dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara dan alat perekam. Pertanyaan diberikan secara lisan, bertemu secara langsung bersama subjek atau informan untuk mendapatkan data yang lebih dalam, utuh dan rinci sebagai konfirmasi atas informasi yang didapat peneliti atas pengamatan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan :

1. Bapak Jusup Ginting selaku (Kepala Seksi Lalulintas Keimigrasian)
2. Ibu Indah selaku pegawai dibidang tata usaha

3. Ibu Ajeng selaku pegawai dibidang Informasi dan sarana komunikasi
4. Bapak Kartolo selaku pemohon pembuatan paspor umroh
5. Mas Robert selaku pemohon pembuatan paspor biasa

b. Observasi

Pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap peristiwa atau aktivitas yang berhubungan dengan permasalahan. Melalui peristiwa atau kejadian, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana suatu kegiatan terjadi secara lebih akurat karena melihat sendiri secara langsung. Dengan mengamati suatu peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan pengecekan terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subjek yang diteliti mengenai Penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Peneliti mengamati bagaimana penerapan *e-Government* serta peluang dan tantangan yang timbul dengan adanya *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi.

c. Dokumentasi

Teknik mengumpulkan data dengan melakukan pencatatan melalui peninggalan tertulis berupa arsip-arsip, buku-buku tentang pendapat para ahli, teori, dalil/hukum-hukum dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Arsip atau dokumen adalah bahan tertulis yang dapat digunakan untuk sumber data yang dijadikan sumber informasi dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari mengenai Penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini

meliputi buku Pedoman Undang-Undang yang berisi peraturan yang terfokus pada bidang keimigrasian, surat edaran dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mengenai peraturan penerapan *e-Governemnt* dan surat keluar masuk yang sudah diarsipkan oleh bagian tata usaha.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipergunakan untuk mengumpulkan informasi atau data. Dalam suatu penelitian, alat pengambil data atau instrumen menentukan kualitas data yang diperoleh dan kualitas itu menentukan penelitiannya, oleh karena itu dalam suatu penelitian instrumen yang digunakan atau di buat harus baik. Menurut Arikunto (2006:1630), “Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.” Berdasarkan hal ini penulis adalah instrumen penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Selain itu digunakan juga instrumen penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti Sendiri

Menurut Suharmi Arikunto (2006:149) ada beberapa instrument yang namanya sama dengan metodenya antara lain : Instrument untuk metode observasi adalah chek-list, instrument untuk metode observasi adalah pedoman observasi atau dapat juga chek-list. Oleh karena, itu pengertian pengumpulan data dan instrumen penelitian adalah suatu proses yang

dilakukan untuk mengungkap berbagai fenomena yang terjadi dimasyarakat dengan menggunakan berbagai cara dan metode agar proses ini berjalan secara sistematis dan lebih dapat dipertanggung jawabkan kevaliditasnya

Untuk memperoleh data dan informasi, peneliti bertindak menjadi instrumen untuk mengamati secara langsung peristiwa dan keadaan langsung serta mencatat objek untuk diteliti peneliti dan juga yang berhubungan dengan permasalahan penelitian mengenai penerapan *e-government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Peneliti sebagai instrumen melakukan pengamatan menggunakan panca indra, dan menggunakan kamera sebagai alat untuk mengamati dan mendokumentasikan segala fenomena-fenomena yang akan terjadi di lapangan.

2. Pedoman wawancara (*Interview guide*)

Pedoman wawancara yakni berupa daftar pertanyaan yang digunakan kepada informan penelitian. Hal ini berguna untuk mengarahkan penelitian dalam pengumpulan data terutama saat melakukan wawancara.

3. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang yang meliputi alat tulis menulis yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan di pikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Sebagai pelengkap dari catatan di lapangan maka penulis juga memanfaatkan alat perekam suara, agar memudahkan dalam melakukan pengolahan data.

3.7 Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2007:373), triangulasi dalam pengajuan kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Oleh karena itu terdapat triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut: pertama, mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang nantinya akan mempunyai jawaban yang berbeda-beda. Kedua, data di peroleh dengan melakukan wawancara dari informan yang bersangkutan. Ketiga, dilakukan pengecekan/mencocokkan dengan menggunakan observasi, dan hasil dokumentasi.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dilakukan pengecekan dengan menggunakan observasi atau dokumen. Tahapan yang dilakukan meliputi yang pertama, mengecek/mencocokkan data dengan hasil wawancara yang diperoleh dari informan. Kedua, hasil wawancara disesuaikan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Ketiga, menyamakan hasil data keseluruhan sehingga dapat ditarik kesimpulan.

3.8 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2007:224).

Menurut Suharsimi dan Arikunto (1990:245) bahwa, analisis deskriptif adalah digunakan untuk memperoleh suatu gambaran atau suatu fenomena. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model Miles and Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2007:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drowing/verification* Pengumpulan Data (*Data Collection*). Kegiatan mengumpulkan data yang diperlukan dalam menentukan tujuan dari penelitian yang sesuai dengan sifat dan jenis data meliputi :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2007:247).

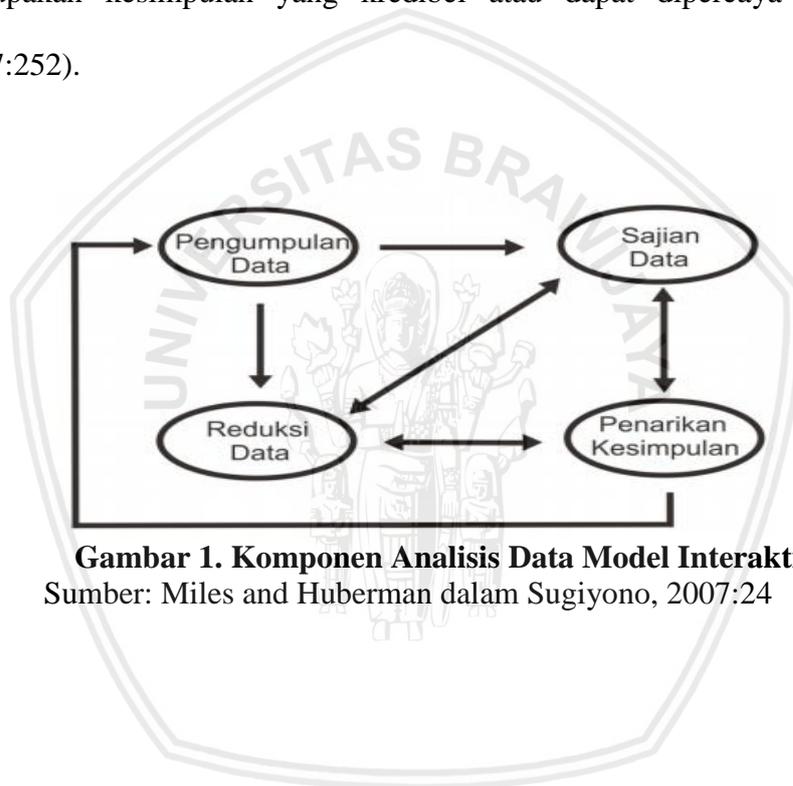
2. Penyajian Data/ *Display*

Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2007:249).

3. Verifikasi Data (*Conclusions drowing/verifying*)

Langkah terakhir pada teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data merupakan kesimpulan awal yang dinyatakan masih bersifat sementara,

dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak diimbangi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Jika kesimpulan yang dinyatakan pada tahap awal, apabila didukung dengan bukti-bukti yang konsisten dan valid saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dinyatakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:252).



Gambar 1. Komponen Analisis Data Model Interaktif
Sumber: Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2007:24

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang

1. Sejarah Kota Malang

Kota Malang, adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Malang. Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur, dan dikenal dengan julukan kota pelajar. Seperti halnya kebanyakan kota-kota lain di Indonesia pada umumnya, Kota Malang modern tumbuh dan berkembang setelah hadirnya administrasi kolonial Hindia Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif masih berbekas hingga sekarang, misalnya "Ijen Boulevard" dan kawasan sekitarnya. Pada mulanya hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang menjadi monumen hidup dan seringkali dikunjungi oleh keturunan keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim di sana.

Pada masa penjajahan kolonial Hindia Belanda, daerah Malang dijadikan wilayah "Gemente" (Kota). Sebelum tahun 1964, dalam lambang kota Malang terdapat tulisan ; "Malang namaku, maju tujuanku" terjemahan dari "Malang

nomino, sursum moveor”. Ketika kota ini merayakan hari ulang tahunnya yang ke-50 pada tanggal 1 April 1964, kalimat-kalimat tersebut berubah menjadi : “Malangkucecwara”. Semboyan baru ini diusulkan oleh almarhum Prof. Dr. R. Ng. Poerbatjaraka, karena kata tersebut sangat erat hubungannya dengan asal-usul kota Malang yang pada masa Ken Arok kira-kira 7 abad yang lampau telah menjadi nama dari tempat di sekitar atau dekat candi yang bernama Malangkucecwara.

Kota Malang mulai tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda, terutama ketika mulai di operasikannya jalur kereta api pada tahun 1879. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. www.malangkota.go.id

2. Kondisi Geografis Kota Malang

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak 112,06° – 112,07° Bujur Timur dan 7,06° – 8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

1. Gunung Arjuno di sebelah Utara
2. Gunung Semeru di sebelah Timur
3. Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
4. Gunung Kelud di sebelah Selatan

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7°C – 25,1°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,7°C dan suhu minimum 18,4°C . Rata kelembaban udara berkisar 79% – 86%. Dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, November, Desember. Sedangkan pada bulan Juni dan September Curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September, dan Juli. Keadaan geologi/keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain:

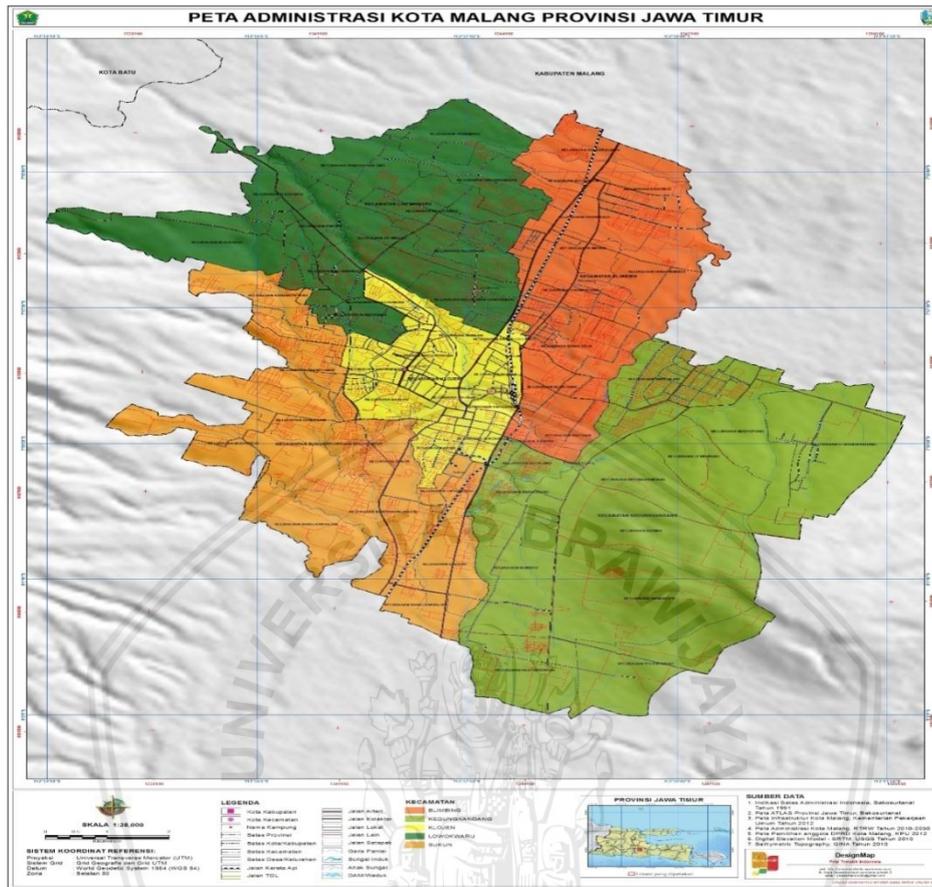
1. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri
2. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian
3. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur
4. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan.

Jenis tanah di wilayah Kota Malang ada 4 macam, antara lain :

1. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6,930,267 Ha.
2. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha.
3. Asosiasi latosol coklat kemerahan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha.
4. Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765,160 Ha

Struktur tanah pada umumnya relatif baik, akan tetapi yang perlu mendapatkan perhatian adalah penggunaan jenis tanah andosol yang memiliki sifat peka erosi.

Jenis tanah andosol ini terdapat di Kecamatan lowokwaru dengan relatif kemiringan sekitar 15%. www.malangkota.go.id



Gambar 2. Peta Administrasi Kota Malang
Sumber: Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan, 2018

3. Gelar yang disandang Kota Malang

- a. **Paris of Java**, karena kondisinya yang indah, iklimnya yang sejuk dan kotanya yang bersih, bagaikan kota parisnya Jawa Timur.
- b. **Kota Pesiar**, kondisi alam yang elok menawan, bersih, sejuk, tenang dan fasilitas wisata yang memadai merupakan ciri-ciri sebuah kota tempat berlibur.
- c. **Kota Peristirahatan**, susunan kota yang damai sangat sesuai untuk beristirahat, terutama bagi orang dari luar Malang, baik sebagai turis maupun dalam rangka mengunjungi keluarga.

- d. Kota Pendidikan**, situasi kota yang tenang, penduduknya ramah, harga makanan relatif murah dan fasilitas pendidikan yang memadai sangat cocok untuk belajar/menempuh pendidikan.
- e. Kota Militer**, terpilih sebagai kota kesatrian, dikota Malang ini didirikan tempat pelatihan militer, asrama dan mess perwira disekitar lapangan Rampal dan pada jaman Jepang dibangun lapangan terbang Sundeng dikawasan Perumnas sekarang.
- f. Kota Sejarah**, sebagai kota yang menyimpan misteri embrio tumbuhy kerajaan-kerajaan besar, seperti Singosari, Kediri, Mojopahit, Demak dan Matara. Dikota Malang juga terukir awal kemerdekaan Republik Indonesia, bahkan Kota Malang tercatat masuk nominasi akan dijadikan Ibukota NKRI.
- g. Kota Bunga**, cita-cita yang merebak dihati setiap warga kota Malang senangtiasa menyemarakkan sudut kota dan tiap jengkal tanah warga dengan warna-warni bunga. www.malangkota.go.id

4. Visi dan Misi Kota Malang

Visi

Pengertian Visi menurut Undang-Undang 25 tahun 2004 pasal 1 angka 12 adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Hal ini berarti bahwa visi yang tercantum dalam RPJMD Kota Malang harus dicapai pada tahun 2018. Selanjutnya pada pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa RPJM Daerah merupakan penjabaran dari visi, misi, dan

program Kepala Daerah yang penyusunannya berpedoman pada RPJP Daerah dan memperhatikan RPJM Nasional. Oleh karenanya, maka perumusan visi, misi dan program dalam RPJMD Kota Malang ini 2013-2018 tidak hanya berasal dari visi, misi dan program Kepala Daerah saja, namun sudah dilakukan beberapa penyesuaian dari semua acuan dimaksud.

“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”

Selain Visi tersebut di atas, hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya Peduli Wong Cilik sebagai SEMANGAT dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa dari pencapaian visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di Kota Malang.

Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga, dengan visi ‘Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT’ diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari konsep Islam mengenai baldatun thoyyibatun wa robbun ghofur (negeri yang makmur yang diridhoi oleh Allah SWT). Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta

memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Sehingga, Kota Malang secara umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang. Selain itu, visi BERMARTABAT dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni: BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik.

Masing-masing akronim dari **BERMARTABAT** tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

Bersih, Kota Malang yang bersih adalah harapan seluruh warga Kota Malang. Lingkungan kota yang bebas dari tumpukan sampah dan limbah adalah kondisi yang diharapkan dalam pembangunan Kota Malang sepanjang periode 2013-2018. Selain itu, bersih juga harus menjadi ciri dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang bersih (clean governance) harus diciptakan agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.

Makmur, Masyarakat yang makmur adalah cita-cita yang dipercayakan kepada pemerintah untuk diwujudkan melalui serangkaian kewenangan yang dimiliki pemerintah. Kondisi makmur di Kota Malang tercapai jika seluruh masyarakat Malang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara layak sesuai dengan strata sosial masing-masing. Dalam kaitannya dengan upaya mencapai

kemakmuran, kemandirian adalah hal penting. Masyarakat makmur yang dibangun di atas pondasi kemandirian merupakan kondisi yang hendak diwujudkan dalam periode pembangunan Kota Malang 2013 – 2018.

Adil, Terciptanya kondisi yang adil di segala bidang kehidupan adalah harapan seluruh masyarakat Kota Malang. Adil diartikan sebagai diberikannya hak bagi siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan posisi semua warga masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga dimaksudkan sebagai pemerataan distribusi hasil pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keadilan di tengah-tengah masyarakat, Pemerintah Kota Malang juga akan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan prinsip-prinsip keadilan.

Religius-toleran, Terwujudnya masyarakat yang religius dan toleran adalah kondisi yang harus terwujudkan sepanjang 2013-2018. Dalam masyarakat yang religius dan toleran, semua warga masyarakat mengamalkan ajaran agama masing-masing ke dalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Apapun bentuk perbedaan di kalangan masyarakat dihargai dan dijadikan sebagai faktor pendukung pembangunan daerah. Sehingga, dengan pemahaman religius yang toleran, tidak akan ada konflik dan pertikaian antar masyarakat yang berlandaskan perbedaan SARA di Kota Malang.

Terkemuka, Kota Malang yang terkemuka dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia merupakan kondisi yang hendak diwujudkan. Terkemuka dalam hal ini diartikan sebagai pencapaian prestasi yang diperoleh melalui kerja keras sehingga diakui oleh dunia luas.

Kota Malang selama lima tahun ke depan diharapkan memiliki banyak prestasi, baik di tingkat regional, nasional, maupun internasional. Terkemuka juga dapat juga berarti kepeloporan. Sehingga, seluruh masyarakat Kota Malang diharapkan tampil menjadi pelopor pembangunan di lingkup wilayah masing-masing.

Aman, Situasi kota yang aman dan tertib merupakan kondisi yang mutlak diperlukan oleh masyarakat. Situasi aman berarti bahwa masyarakat Kota Malang terbebas dari segala gangguan, baik berupa fisik maupun non-fisik, yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Sehingga situasi masyarakat akan kondusif untuk turut serta mendukung jalannya pembangunan. Untuk menjamin situasi aman bagi masyarakat ini, Pemerintah Kota Malang akan mewujudkan ketertiban masyarakat. Untuk itu, kondisi pemerintahan yang aman dan stabil juga akan diwujudkan demi suksesnya pembangunan di Kota Malang.

Berbudaya, Masyarakat Kota Malang yang berbudaya merupakan kondisi dimana nilai-nilai adiluhung dipertunjukkan dalam sifat, sikap, tindakan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari di semua tempat. Masyarakat menjunjung tinggi kesantunan, kesopanan, nilai-nilai sosial, dan adat istiadat dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku berbudaya juga ditunjukkan melalui pelestarian tradisi kebudayaan warisan masa terdahulu dengan merevitalisasi makna-maknanya untuk diterapkan di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Asri, Kota Malang yang asri adalah dambaan masyarakat. Keasrian, keindahan, kesegaran, dan kebersihan lingkungan kota adalah karunia Tuhan bagi Kota Malang. Namun, keasrian Kota Malang makin lama makin pudar akibat pembangunan kota yang tidak memperhatikan aspek lingkungan. Maka, Kota

Malang dalam lima tahun ke depan harus kembali asri, bersih, segar, dan indah. Sehingga, segala pembangunan Kota Malang, baik fisik maupun non-fisik, diharuskan untuk menjadikan aspek kelestarian lingkungan sebagai pertimbangan utama. Hal ini harus dapat diwujudkan dengan partisipasi nyata dari seluruh masyarakat, tanpa kecuali.

Terdidik, Terdidik adalah kondisi dimana semua masyarakat mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan peraturan perundangan. Amanat Undang-Undang nomer 12 tahun 2012 mewajibkan tingkat pendidikan dasar 12 tahun bagi seluruh warga negara Indonesia. Selain itu, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pendidikan dan ketrampilan yang sesuai dengan pilihan hidup dan profesi masing-masing. Masyarakat yang terdidik akan senantiasa bergerak untuk membangun Kota Malang bersama dengan Pemerintah Kota Malang.

MISI

Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan pendidikan.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan kesehatan.

Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perekonomian daerah melalui penguatan

sektor koperasi dan usaha kecil menengah, perindustrian dan perdagangan, serta pariwisata daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya perluasan kesempatan kerja.

Tujuan 3: Terwujudnya ketersediaan dan akses pangan.

Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perlindungan terhadap masyarakat rentan dan pengentasan kemiskinan.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas kehidupan dan peran peran perempuan, serta terjaminnya pengarusutamaan gender.

Tujuan 3: Terwujudnya peningkatan kualitas kerukunan sosial masyarakat.

Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung Kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas infrastruktur dan daya dukung kota.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan tertib pemanfaatan ruang kota sesuai peruntukannya.

Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Tujuan 1: Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. www.malangkota.go.id

5. Lambang Kota Malang



Gambar 3. Lambang Kota Malang

Sumber : www.malangkota.go.id

Motto “MALANG KUÇEÇWARA” berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar

Arti Warna:

Merah Putih, adalah lambang bendera nasional Indonesia

Kuning, berarti keluhuran dan kebesaran

Hijau adalah kesuburan

Biru Muda berarti Kesetiaan pada Tuhan, Negara dan Bangsa

Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila. DPRDGR mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1970. Bunyi semboyan pada lambang “**MALANG KUCEWARA**” Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya KOTAPRAJA MALANG 1964, sebelum itu yang digunakan adalah “**MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU**”

yaitu terjemahan dari : “**MALANG NOMINATOR, SURSUMMOVEOR**” Yang disahkan dengan “Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027”. Semboyan baru itu diusulkan oleh Almarhum Prod.DR. R.Ng.Poernatjaraka, dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada jaman Ken Arok.
www.malangkota.go.id

4.1.2 Gambaran Umum Keimigrasian Indonesia dan Kantor Imigrasi Kelas

I Kota Malang

1. Sejarah Keimigrasian Indonesia

Kekayaan sumber daya alam, khususnya sebagai penghasil komoditas perkebunan yang diperdagangkan di pasar dunia, menjadikan wilayah Indonesia yang sebagian besar dikuasai oleh Hindia Belanda menarik berbagai negara asing untuk turut serta mengembangkan bisnis perdagangan komoditas perkebunan. Untuk mengatur arus kedatangan warga asing ke wilayah Hindia Belanda, pemerintah kolonial pada tahun 1913 membentuk kantor Sekretaris Komisi Imigrasi dan karena tugas dan fungsinya terus berkembang, pada tahun 1921

kantor sekretaris komisi imigrasi diubah menjadi *immigratie dients* (dinas imigrasi). Dinas imigrasi pada masa pemerintahan penjajahan Hindia Belanda ini berada di bawah Direktur Yustisi, yang dalam susunan organisasinya terlihat pembentukan afdeling-afdeling seperti afdeling visa dan afdeling (bagian) lain-lain yang diperlukan. *Sumber: www.imigrasi.go.id*

Kebijakan keimigrasian yang ditetapkan oleh pemerintah Hindia Belanda adalah politik pintu terbuka (*opendeur politiek*). Struktur organisasi dinas imigrasi pemerintah Hindia Belanda relatif sederhana. Hal ini diduga berkaitan dengan masih relatif sedikitnya lalu lintas kedatangan dan keberangkatan dari dan/atau keluar negeri pada saat itu. Bidang keimigrasian yang ditangani semasa pemerintahan Hindia Belanda hanya 3 (tiga), yaitu:

- a. bidang perizinan masuk dan tinggal orang;
- b. bidang kependudukan orang asing; dan
- c. bidang kewarganegaraan. Untuk mengatur ketiga bidang tersebut, peraturan pemerintah yang digunakan adalah *Toelatings Besluit* (1916); *Toelatings Ordonnantie* (1917); dan *Paspor Regelings* (1918).

Untuk mengatasi kevakuman hukum, peraturan perundang-undangan keimigrasian produk pemerintah Hindia Belanda harus dicabut dan digantikan dengan produk hukum yang selaras dengan jiwa kemerdekaan. Di bidang pengaturan keimigrasian, mulai periode ini pemerintah Indonesia memiliki kebebasan untuk mengubah kebijaksanaan *opendeur politiek* imigrasi kolonial menjadi kebijaksanaan yang sifatnya selektif atau saringan (*selective policy*).

Kebijakan selektif didasarkan pada perlindungan kepentingan nasional dan lebih menekankan prinsip pemberian perlindungan yang lebih besar kepada warga negara Indonesia. Beberapa pengaturan keimigrasian antara lain yang diterbitkan:

- a. pengaturan lalu lintas keimigrasian; yaitu pemeriksaan dokumen keimigrasian penumpang dan crew kapal laut yang dari luar negeri dilakukan di atas kapal selama pelayaran kapal
- b. Pengaturan di bidang kependudukan orang asing, dengan disahkannya Undang Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1955 tentang Kependudukan Orang Asing (Lembaran Negara Tahun 1955 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Nomor 812)
- c. Pengaturan di bidang pengawasan orang asing, dengan disahkannya Undang-Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1953 tentang Pengawasan Orang Asing (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 463)
- d. Pengaturan mengenai delik/perbuatan pidana/peristiwa pidana/tindak pidana di bidang keimigrasian, dengan disahkannya Undang-Undang Darurat Nomor 8 Darurat Tahun 1955 tentang Tindak Pidana Imigrasi (Lembaran Negara Tahun 1955 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Nomor 807)
- e. Pengaturan di bidang kewarganegaraan, pada periode ini disahkan produk perundangan penting mengenai kewarganegaraan yakni Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1958 tentang Persetujuan Antara Republik

Indonesia Dan Republik Rakyat Tiongkok Mengenai Soal Dwikewarganegaraan (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor)

- f. Undang-Undang Nomor 62 Tahun 1958 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 113, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1647)
- g. Masalah kewarganegaraan turunan Cina
- h. Pelaksanaan Pendaftaran Orang Asing (POA).

Produk hukum yang terkait dengan keimigrasian juga secara bertahap mulai dibenahi, seperti visa, paspor dan surat jalan antar negara, penanganan tindak pidana keimigrasian, pendaftaran orang asing, dan kewarganegaraan. Pada tanggal 3 November 1966 ditetapkan kebijakan tentang Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Departemen, yang mengubah kelembagaan Direktorat Imigrasi sebagai salah satu pelaksana utama Departemen Kehakiman menjadi Direktorat Jenderal Imigrasi yang dipimpin oleh Direktur Jenderal Imigrasi. Beban kerja yang semakin meningkat dan kebutuhan akan akurasi data, mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi untuk segera menerapkan sistem komputerisasi di bidang imigrasi. Pada awal tahun 1978 untuk pertama kalinya dibangunlah sistem komputerisasi di Direktorat Jenderal Imigrasi. Aspirasi yang hidup dalam masyarakat, menginginkan komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai Hak Asasi Manusia (HAM), tegaknya hukum dan keadilan, pemberantasan KKN, dan demokratisasi, tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparansi, dan akuntabel terus didengarkan, termasuk diantaranya tuntutan percepatan otonomi daerah. *Sumber: www.imigrasi.go.id*

Sementara itu globalisasi informasi membuat dunia menyatu tanpa batas, mendorong negara-negara maju (WTO) untuk menjadikan dunia berfungsi sebagai sebuah pasar bebas mulai tahun 2000, serta mengutamakan perlindungan dan penegakan HAM serta demokratisasi. Arus globalisasi juga mengakibatkan semakin sempitnya batas-batas wilayah suatu negara (*borderless countries*) dan mendorong semakin meningkatnya intensitas lalu lintas orang antar negara. Hal ini telah menimbulkan berbagai permasalahan di berbagai negara termasuk Indonesia yang letak geografisnya sangat strategis, yang pada gilirannya berpengaruh pada kehidupan masyarakat Indonesia serta bidang tugas keimigrasian. Sebagai contoh, implementasi kerja sama ekonomi regional telah mempermudah lalu lintas perjalanan warga negara Indonesia maupun warga negara asing untuk keluar atau masuk ke wilayah Indonesia. Akhirnya Rancangan Undang-Undang Keimigrasian yang baru disetujui dan diusulkan untuk disahkan menjadi Undang-Undang pada Rapat Paripurna DPR tanggal 7 April 2011. Selanjutnya pada tanggal 5 Mei 2011, Presiden Republik Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5126. *Sumber: www.imigrasi.go.id*

2. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang



Gambar 4. Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 2018.

Kantor Imigrasi merupakan sebuah instansi yang berdiri di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kantor Imigrasi terbagi menjadi tiga klasifikasi kelas yaitu Kantor Imigrasi Kelas I, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, Kantor Imigrasi Kelas II dan Kantor Imigrasi Kelas III. Setiap kelas menandakan wilayah kerja dari masing-masing kantor. Kantor Imigrasi Kelas I/Khusus berada pada wilayah kerja Ibukota Provinsi, Kelas II berada pada Kabupaten/Kota madya dan Kelas III berada pada beberapa lokasi tertentu. Sedangkan di Kota Malang telah memiliki Kantor Imigrasi Kelas I. Kantor imigrasi Kelas I Malang berdiri tahun 1961 yang bertempat di Jalan Bandung No. 28 Malang. Kantor tersebut masih bernama Kantor Resort (KANRES) yang berada di bawah Kantor Wilayah Dinas imigrasi (KAKANWILDIM). Pada tahun 1963 KANRES berubah nama menjadi

Kantor Imigrasi Kelas II Malang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M-02.PR.07.04 Tahun 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi di lingkungan kantor Wilayah Departemen kehakiman tanggal 10 Maret 1983. Pada tahun 2007 Kantor Imigrasi Kelas II Malang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang berdasarkan SK Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007 dan Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2008 tanggal 09 Oktober 2008 yang diikuti dengan serah terima jabatan kepala kantor dan pelantikan pejabat struktural di bawahnya. *Sumber: www.imigrasimalang.com*

3. Visi Misi Keimigrasian

Dalam pelaksanaannya sebagai instansi yang berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kantor Imigrasi memiliki visi dan misi, motto serta janji layanan dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut:

Visi : Masyarakat memperoleh kepastian hukum

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto : Melayani dengan Tulus

Janji Layanan : Kepastian Persyaratan, Kepastian Biaya dan Kepastian Waktu Penyelesaian. *Sumber: www.imigrasimalang.com*

Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi dari dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

dibidang Keimigrasian di wilayah yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugasnya Kanim Kelas I Malang menyelenggarakan fungsi dan tugas, yaitu:

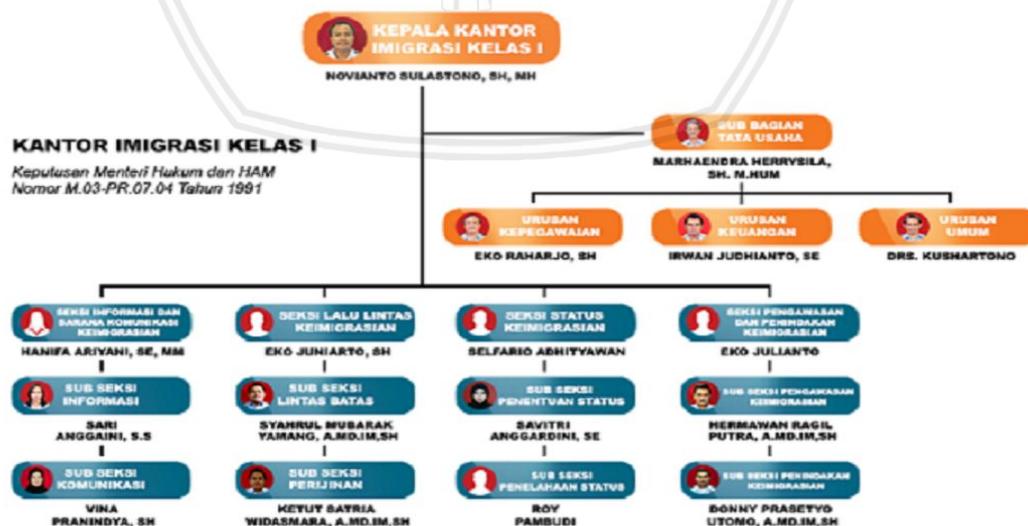
Di bidang Substantif:

1. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Lalu Lintas Keimigrasian
3. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Status Keimigrasian
4. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Di bidang Fasilitatif:

1. Melaksanakan tugas Keimigrasian dalam Urusan Kepegawaian
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian dalam Urusan Keuangan
3. Melaksanakan tugas Keimigrasian dalam Urusan Umum

4. Struktur Orgnisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Gambar 5. Struktur Orgniasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Malang 2018

Berkaitan dengan struktur organisasi diatas, maka dalam kegiatan operasionalnya terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang di emban oleh masing-masing jabatan. Tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian di Kantor Imigrasi Kelas I Malang berbeda-beda. Sistem pembagian tugas pokok dan fungsi disesuaikan dengan standar oprasional kerja yang dibutuhkan dalam melayani pembuatan paspor serta segala bentuk permasalahan mengenai keimigrasian. Pembagian tugas terdiri dari empat bagian adapun tugas dan fungsi dari setiap bidang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang meliputi sebagai berikut:

a. Bagian Tata Usaha;

Tugas : Melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Fungsi :

1. Melakukan urusan kepegawaian
2. Melakukan urusan keuangan
3. Melakukan urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga

b. Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian;

Tugas : Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi keimigrasian di lingkungan yang bersangkutan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi:

1. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian dan penyebarannya untuk penyelidikan keimigrasian
2. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi

c. Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian

Tugas: Melakukan kegiatan keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku

Fungsi :

1. Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali
2. Melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia
3. Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan

d. Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Tugas : Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing di lingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Fungsi:

1. Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing
2. Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian. *Sumber: www.imigrasimalang.com*

5. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang



Gambar 6. Penyebaran wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang
Sumber: www.imigrasimalang.com

Wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas I Malang meliputi 4 Kota dan 3 Kabupaten yakni: Kota Malang, Kota Pasuruan, Kota Probolinggo, Kota Lumajang, Kota Batu, Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten

Probolinggo. Fasilitas gedung sebanyak 2 Kantor yakni Kantor Imigrasi di jalan R. Panji Suroso No. 4 Kota Malang berada di lingkungan perkantoran yang digunakan untuk kegiatan Pelayanan Keimigrasian dan Kantor Imigrasi di jalan Pelabuhan No.7Probolinggo berada di lingkungan Pelabuhan Probolinggo yang berfungsi sebagai Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI).

4.2 Penyajian Data

4.2.1 Penerapan *electronic government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

1. Infrastruktur telekomunikasi

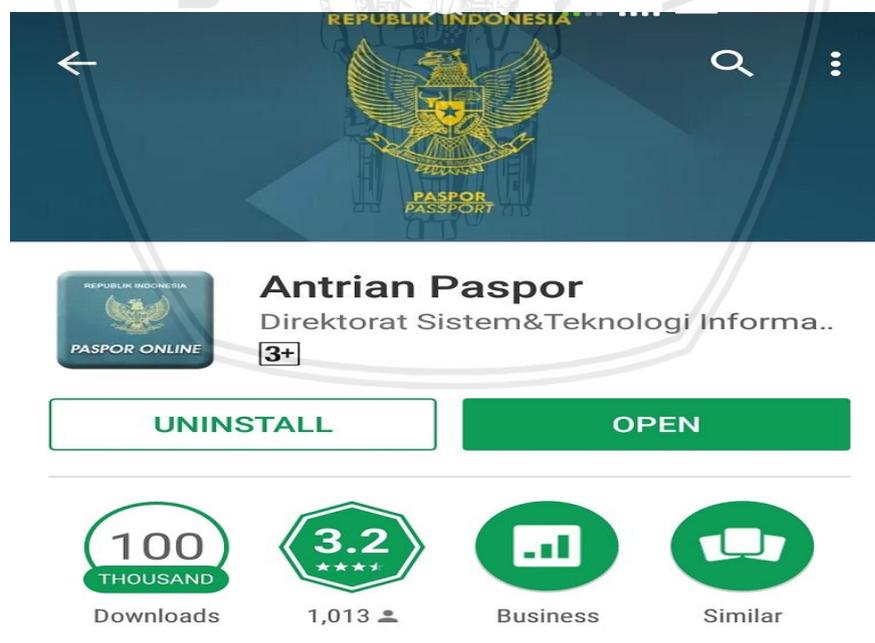
Sejalan dengan perkembangan kebutuhan akan teknologi dan keberadaan teknologi yang canggih menjadi penting dalam pelayanan *e-Government*. Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, menjadi angin segar bagi pemerintah mengenai teknologi komunikasi dan informasi dibidang pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien adalah tujuan pemerintah dalam rangka memenuhi tuntutan hak yang diminta oleh masyarakat mengenai kemudahan dalam mengakses pelayanan publik. Salah satunya dengan cara penataan sistem proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara Indonesia.

Infrastruktur telekomunikasi merupakan komponen terpenting dalam melaksanakan *e-Government* dikarenakan menjadi sarana/fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaannya, infrastruktur telekomunikasi antara lain: komputer, *cpu*, *mouse*, *keyboard*, *camera*, perangkat foto, tempat foto dan akses jaringan (*wifi*) dari keseluruhan tersebut merupakan bentuk sarana atau fasilitas yang sangat penting untuk digunakan dalam pengoprasian *web* dan menerapkan *e-Government* dalam pelayanan paspor.

Upaya untuk membantu kelancaran penerapan *e-Government* pada pelayanan paspor maka Kantor Imigrasi Kelas I Malang di dukung dan diberikan fasilitas sarana dan prasarana secara penuh oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti secara keseluruhan infastruktur telekomunikasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Malang 90% sudah memenuhi standar. Selain itu khusus ruangan pada bagian penginputan data, pemrosesan data serta pembuatan paspor (*lantaskim*) terdapat komputer dengan jumlah 12 unit yang dibagi menjadi 6 unit seprangkat komputer lengkap dan 6 seprangkat alat kamera untuk bagian pewawancara dan 6 unit seprangkat komputer lengkap untuk bagian input beserta 6 alat scan untuk pemrosesan data. Kantor Imigrasi Kelas I Malang melayani pemohon pembuatan paspor dengan kuota kurang lebih 210 perhari. Untuk menerapkan sistem *e-Government* dalam pelayanan paspor sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak asasi Manusia Republik Indonesia dengan Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang antrian pelayanan paspor Republik Indonesia. Surat edaran

tersebut bertujuan untuk mengatur ketertiban dan kenyamanan dalam melayani pemohon dalam pembuatan paspor dengan cara menggunakan sistem antrian *online*, surat edaran tersebut diberikan untuk seluruh kantor imigrasi di Indonesia maka dengan penerbitan surat edaran tersebut seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia menerapkan *e-Government*.

Program *e-Government* melalui sistem antrian *online* merupakan sistem pelayanan yang baru diterapkan di Kantor Imigrasi pada Agustus 2017 hal tersebut dikarenakan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia memerlukan waktu untuk mempersiapkan seluruh kebutuhan dan menyalurkan kebutuhan tersebut secara bertahap agar program tersebut berjalan sesuai dengan harapan dan mampu diterima oleh masyarakat.



Gambar 7. Tampilan aplikasi antrian online

Sumber :www.imigrasi.co.id



Gambar 8. Tampilan pada aplikasi alur pendaftaran antrian online

Sumber: www.imigrasi.co.id

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh ibu Indahselaku Staff Bagian Tata Usaha di Kantor Imigrasi Kelas I Malang , yang mengatakan:

“...Kalau infrastruktur telekomunikasi seperti komputer tempat foto sementara ini memadai semua peralatan kita itu untuk pelayanan pembuatan paspor itu dari pusat jadi pusat juga sudah menyesuaikan dengan kondisi di daerah masing-masing tapi kalau di bilang kurang ya juga bisa tapi saat ini diusahakan menyesuaikan kondisi. Untuk ketersediaan aplikasi yang buat daftar antrian online itu sangat membantu dek lebih efektif, jadi pemohon itu tidak terlalu banyak yang menunggu dibawah buat antri. Kalau jaringan itu server ya dari pusat kalau ada gangguan berarti di pusat sedang tidak stabil gitu dek, jadi nanti dari pusat akan memberi pemberitahuan.” (24 Oktober 2018, 10.15 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang BagianTata Usaha).

Pernyataan diatas juga di perkuat dari hasil wawancara dengan Ibu Ajeng selaku Staff Bagian Insarkom (Informasi dan sarana komunikasi) Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

“...Infrastruktur atau fasilitas seperti komputer menurut saya sudah cukup. Soal ketersediaan aplikasi antrian paspor juga sudah membantu. Tapi yang perlu ditingkatkan lagi itu koneksi wifi supaya lebih enak, soalnya koneknya

lama. Ya mungkin terbatas koneknya soalnya wifi nya diperuntukan hanya untuk akses data data dari pusat jadi tidak sembarangan orang yang bisa menggunakan wifi. Komputer juga dikhususkan buat pembuatan paspor tidak boleh digunakan untuk hal lain apalagi dihubungkan flash disk atau hard disk atau yang lain itu tidak boleh". (24 Oktober 2018, 11.25 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Insarkom).

Melalu hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kantor imigrasi kelas I Kota Malang memiliki infrastruktur yang sudah cukup memadai. Selain itu adanya program penerapan *e-Government* menjadi solusi yang tepat dalam mengatasi permasalahan seperti penumpukan antrian pemohon paspor.

2. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi

Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi adalah seberapa luas masyarakat paham mengenai penggunaan/ pemanfaatan informasi dan teknologi yang berkembang saat ini. Melalui hasil survai lapangan tingkat masyarakat yang memahami dan menggunakan informasi dan teknologi saat ini mencampai 80% dan 20% adalah masyarakat yang berada didaerah pedalaman yang jauh dari akses internet dan masyarakat yang sudah berumur. Kelancaran arus informasi untuk menunjang penerapan *e-Government* pada pelayanan paspor melalui sistem antrian *online* di kantor Imigrasi Kelas I Malang yang baru diterapkan dilingkungan keimigrasian tentunya membutuhkan penyebaran informasi seperti sosialisai hal tersebut dilakukan untuk menstimulasi partisipasi masyarakat agar dapat menunjang tingkat konektivitas mengenai informasi penggunaan antrian yang berbasis *online* menggunakan kecanggihan teknologi terkini agar pelayanan lebih maksimal dan termudahkan. Mengenai tingkat konektivitas dalam penerapan *e-Government* konektivitasnya didukung

sepenuhnya dari kantor Imigrasi pusat yang ada di Jakarta pusat *server*, konektivitas internet pada kantor imigrasi saling berhubungan apabila ada gangguan pada pusat maka kantor imigrasi yang lain di Indonesia juga mengalami gangguan. Dengan demikian tingkat konektivitas selalu dijaga agar tetap stabil. Selain itu mengenai penggunaan informasi kantor imigrasi menggunakan metode sosialisai melalui ilkan radio, *www.imigrasimalang.com*, brosur, serta spanduk sesuai dengan peraturan yang telah diatur pada Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Governement*, hal itu menjadi angin segar untuk penerapan teknologi komunikasi dan informasi dibidang pemerintahan. Dengan adanya sosialisai melalui melalui ilkan radio, *www.imigrasimalang.com*, brosur, serta spanduk maka penerapan *electronic governemnt* pada pelayanan paspor melalui sistem antrian *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang dilakukan sebagai bagian dari pengenalan aplikasi dan pengembangan fitur-fitur yang berkaitan dengan penggunaan informasi teknologi yang dalam pelayanan paspor. Tidak hanya melalui sosialisai saja, Kantor Imigrasi juga memberikan layanan customer care yang memberikan kemudahan informasi dengan alur-alur yang disediakan yang tertera pada spanduk, *web*, brosur dan pamflet. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini menerapkan beraneka ragam teknologi informasi dan pelayanan pubblik dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan menerapkan *electronic government* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang.



Gambar 9. Spanduk pengiklanan mengenai Paspor
 Sumber: Spanduk Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Gambar 10. Pamflet pengiklanan mengenai Paspor
 Sumber: Spanduk Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Ajeng selaku Staff Bagian Insarkom (Informasi dan sarana komunikasi) Kantor Imigrasi Kelas I Malang , yang mengatakan:

“...Jenis aplikasi dan fitur-fitur memang disediakan untuk menunjang pelayanan yang berbasis elektronik dek, seperti antrian online untuk pelayanan paspor, sisumaker untuk surat itu khusus internal, kalau fitur untuk masyarakat langsung seperti kritik dan saran bisa langsung masuk ke *www.lapor.co.id* web imigrasi atau kalau mau mengunjungi kantor imigrasi Malang bisa masuk ke *www.kanimmalang.co.id*. Itu lengkap ada visa *online*, izin tinggal *online* dan lain-lain. Sebelum resmikan program itu disosialisasikan dulu dek lewat *web* kanim Malang, disediakan *customer care* juga ada brosur brosur informasinya juga, persiapannya cukup lengkaplah”. (24 Oktober 2018, 11.25 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Insarkom).
Melalu hasil

wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk menerapkan *e-Government* Kantor Imigrasi Kelas I Malang, sudah menyiapkan aplikasi dan fitur-fitur yang mendukung masyarakat untuk digunakan sesuai kebutuhan. Dengan adanya aplikasi, fitur-fitur, brosur spanduk dan pamflet masyarakat dapat terbantu melalui ketersediaan informasi yang di sediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengenai paspor.

3. Kesiapan sumber daya manusia

Kesiapan sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor terpenting, dimana sumber daya manusia merupakan bagian utama yang berperan sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *electronic governement* juga salah satu faktor yang menjadi faktor kesuksesan dalam pelaksanaan *e-Governement*. Hal tersebut dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan/keahlian sumber daya manusia dalam penataan serta pendayagunaannya. Melalui

perencanaan yang baik dan matang sesuai dengan kebutuhan dan pada saat pelaksanaannya dikerjakan secara berurutan dan berkelanjutan. Untuk memenuhi kriteria tersebut hal yang perlu dilakukan adalah dengan cara mengikuti jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang diperlukan dalam penerapan *e-Government*. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* pada poin 17 strategi 5 mengenai mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun daerah maupun pemerintah daerah otonomi, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat. Hal tersebut dapat diartikan bahwasanya upaya pengembangan sumber daya manusia bisa dilakukan baik pada pemerintahan maupun pemerintahan daerah serta memberikan pengetahuan dan informasi untuk masyarakat. Hal yang perlu dilakukan untuk mendukung *e-Government* antara lain kesadaran tentang pendayagunaan informasi dan teknologi, pemafaatan sumber daya, pengembangan penyelenggaraan peningkatan pendidikan, perubahan pola pikir, dan peningkatan motivasi melalui penghargaan.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan dalam penerapan program *e-Government* maka sumber daya manusia harus di persiapkan secara matang agar mendukung program *e-Government* terlaksana dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti kesiapan sumber daya manusia dalam menunjang pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Malang tergolong masih kurang, hal tersebut dikarenakan penempatan pegawai yang kurang tepat hal itu dapat dilihat dari kemampuan pegawainya dibagian

penginputan, pemrosesan dan pembuatan paspor, dibagian tersebut memang memerlukan ketelitian untuk melakukan registrasi pengisian data selain itu alur kerjanya juga bertahap dari pengisian data, scan data, wawancara dan foto untuk buku paspor, pada bagian itu kemampuan dalam menggunakan alat elektronik seperti komputer, scan, dan kamera diperlukan pemahaman yang tinggi, namun pada penelitian masih ada beberapa pegawai yang belum cakap terutama untuk pegawai lama walaupun kebanyakan lulusan sarjana namun keahlian dibidang komputer masih kurang selain itu rata-rata pegawai lama memiliki umur 40 tahun keatas mungkin hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi atau masih dalam penyesuaian penerapan program baru. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Ajeng selaku Staff Bagian Insarkom (Informasi dan sarana komunikasi) Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang mengatakan:

“... tidak semuanya bisa dibilang sudah mampu atau cakap dalam menggunakan aplikasi, mungkin yang dibilang mampu dan cakap itu yang muda-muda kalau yang berumur tidak terlalu lancar dan perlu dibimbing dan dilatih lagi, kemampuannya tergantung usia”. (24 Oktober 2018, 11.25 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Insarkom).

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Ibu Indah selaku Staff Bagian Tata Usaha, Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang mengatakan :

“...Sebelum diterapkan sistem berbasis online gini sebelumnya sudah ada pelatihan dek secara umum diajarin dulu awalnya susah tapi setelah praktek bisa dipahami, ya ini cocok buat generasi mudah soalnya memudahkan, mungkin kalau yang berumur di tempatkan di bagian lain soalnya memang harus lebih paham soal teknologi dek.” (24 Oktober 2018, 10.15 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Tata Usaha).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk menerapkan *e-Government* harus memiliki sumber daya manusia yang ahli

mengenai teknologi. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama dalam menerapkan *e-Government* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Namun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Malang masih ada beberapa yang kurang lancar atau kurang cakap dalam menggunakan perangkat *e-Government* dalam melaksanakan pelayanan masyarakat.

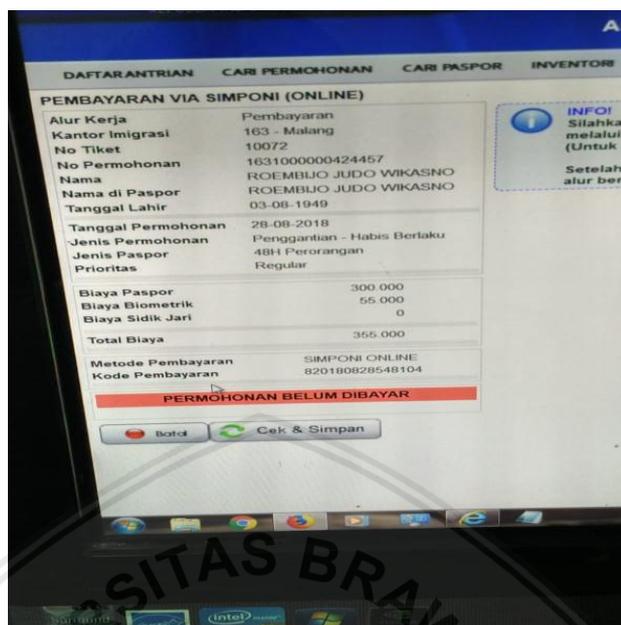
4. Ketersediaan dana dan anggaran

Ketersediaan dana dan anggaran merupakan hal terpenting dalam merealisasikan program baru yang akan menentukan program tersebut akan berjalan sesuai rencana atau tidak. Lembaga/instansi pemerintahan pusat dan daerah biasanya sudah menyusun rencana strategi pengembangan dilingkungannya masing-masing. Rencana strategi tersusun secara jelas dengan menjabarkan lingkup dan sasaran dalam pengembangan yang akan dicapai. Hal tersebut di lihat dari kondisi yang saat ini dimiliki, strategi tahapan rencana dalam pencapaian sasaran yang ditentukan, kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan dana dan anggaran yang disediakan oleh pemerintah maka penyusunan investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial dan ekonomi yang dihasilkan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 407/KMK/.02/2010 tentang persetujuan penggunaan sebagian dana penerimaan negara bukan pajak

pada Direktorat Jendral Imigrasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Menimbang bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 5 peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersumber dari Kegiatan Tertentu, Instansi yang mempunyai Penerimaan negara bukan Pajak dapat menggunakan sebagian dana penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersangkutan untuk kegiatan tertentu setelah memperoleh persetujuan Menteri Keuangan. Maka setelah dilakukan penelitian terhadap permohonan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui surat Nomor: M.HH.KU.03.01-09 tanggal 13 Oktober 2009, diperoleh kesimpulan bahwa Direktorat Jendral Imigrasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan peraturan yang telah diatur dan di terapkan maka, seluruh dana dan anggaran yang dikeluarkan oleh kantor Imigrasi bersumber dari Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bahwasannya seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia dinaungi langsung oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Sesuai rincian biaya pelayanan juga tertera dalam bentuk Bukti pembayaran sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan yang berlaku.



Gambar 11. Cara pengecekan pembayaran secara online

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Dengan demikian Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga menerapkan peraturan dimana seluruh dana dan anggaran yang diperlukan Kantor Imigrasi Kelas I Malang bersumber dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan cara Kantor Imigrasi menyusun rencana kegiatan secara jelas dan sesuai kebutuhan dengan melihat keadaan lingkungan selanjutnya mengajukan permohonan kepada Kementerian dan Hak Asasi Manusia. Apabila disetujui maka dana dan anggaran akan diperoleh, begitu juga sebaliknya. Selain itu Kantor Imigrasi Kelas I Malang tidak menerima transaksi secara langsung di kantor Imigrasi Malang melainkan semua transaksi dilakukan melalui bank atau atm sehingga uang diterima langsung oleh pusat, hal tersebut dapat meminimalisir terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme (KKN) dan gratifikasi di kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bapak

Ginting selaku SUB seksi Informasi Bagian Insarkom (Informasi dan sarana komunikasi) Kantor Imigrasi Kelas I Malang , yang mengatakan:

“ ...Dana sama anggaran itu sudah di tentukan dari DIPA, Direktorat Jendral Imigrasi dari DIPA nya masing-masing untuk kantor itu sudah di tentukan dari Direktorat Jendral Imigrasi, termasuk lancar soalnya sudah direncanakan selama satu tahun kedepan, lancar tidak ada kesulitan.” (24 Oktober 2018, 14:00 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Insarkom).

Hal ini juga diperkuat oleh ibu Indah selaku Staff Bagian Tata Usaha dan Pengadaan Barang di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang mengatakan:

“...Sejauh ini untuk urusan dana dan anggaran tidak ada masalah kan pertahunnya sudah ada susunan agenda kegiatn, jadi semuanya sudah diatur dari pusat oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, kanim malang juga tidak melakukan transaksi di tempat dek jdi ya semuanya dilakukan lewat online langsung masuk pusat.”. (24 Oktober 2018, 10.15 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang BagianTata Usaha).

Dari hasil wawancara dapat diketahui mengenai dana dan anggaran kantor Imigrasi Kelas I Malang lancar dan tidak memiliki kesulitan. Hal tersebut dikarenakan dana dan anggaran diperoleh langsung dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang secara langsung menanungi Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Dana dan anggaran tersebut sudah disusun/direncanakan sesuai dengan kegiatan yang akan dilakukan untuk satu tahun yang akan datang.

5. Perangkat hukum

Perangkat hukum adalah peraturan, Undang-Undang atau pedoman yang mengatur tentang suatu hal agar memiliki kekuatan hukum, maka dalam penerapan program *e-Government* dilengkapi dengan aturan hukum yang terdapat di Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi

Nasional Pengembangan *e-Government*. Peraturan tersebut dilaksanakan secara terpadu dan sistematis, penyusunan kebijakan peraturan dan perundang-undangan, standarisasi dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Oleh karena itu pemerintah telah mengatur di dalam Undang-Undang yang berfungsi sebagai perangkat hukum untuk melindungi program *e-Government* yang terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari suatu pihak terhadap pihak lain, mengenai masalah keamanan data dan informasi serta hak cipta intelektual. Hal tersebut dilakukan oleh pemerintah untuk menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* yang baik, aman dan kondusif.

Dalam menerapkan program *e-Government* Kantor Imigrasi Kelas I Malang dilengkapi dengan perangkat hukum. Peraturan hukum yang telah diatur oleh Instruksi Presiden mengenai, *e-Government* serta dilengkapi dengan peraturan yang dibuat oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki kewenangan untuk mengatur daerah otonomi pemerintahannya seperti direktorat Jenderal Imigrasi jadi kantor Imigrasi di seluruh Indonesia dinaungi langsung oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Beberapa program *e-Government* termasuk di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang memiliki perangkat hukum salah satunya seperti program antrian *online*, dimana antrian *online* berbasis *e-Government* telah dibuat dan dilengkapai hukum oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Mnausia untuk Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor Republik

Indonesia. Surat edaran tersebut juga berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649). Peraturan yang telah dibuat berdasarkan keperluan untuk melindungi dan memperkuat peraturan serta mengesahkan peraturan sehingga terbentuk sebuah peraturan yang resmi untuk mendorong pembentukan pemerintahan yang baik. Hal tersebut juga serupa dengan peraturan atau tata tertib yang lain dibuat sesuai kebutuhan untuk mengatur lalu disahkan agar semua peraturan atau tata tertib memiliki kekuatan hukum. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Ginting selaku SUB seksi Informasi Bagian Insarkom (Informasi dan sarana komunikasi) Kantor Imigrasi Kelas I Malang , yang mengatakan:

“...Ada banyak peraturan dek pastinya, semua program dan tata tertib di Kantor Imigrasi itu sudah diatur kita tinggal pelajari pahami menerapkan dan menyesuaikan peraturan yang dari pusat dan Undang-Undang dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia itu sendiri .” (24 Oktober 2018, 14:00 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Insarkom).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dapat diketahui bahwa semua yang ada di dalam kantor imigrasi mengenai pegawai, aplikasi, perilaku dan fasilitas semua ada SOPnya dan diatur menggunakan tata tertib/peraturan yang berdasarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, instruksi presiden, Keputusan Menteri dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia.

6. Perubahan paradigma

Perubahan paradigma adalah suatu kondisi dimana terdapat perubahan pada kebiasaan sebelum atau sesudah suatu program baru ditetapkan sehingga akan ada dampak perubahan baru yang akan ditimbulkan oleh program tersebut. Pada hakikatnya penerapan *e-Government* merupakan suatu perubahan didalam bidang pemerintahan dari metode manual menjadi serba menggunakan teknologi. Penataan dari berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara tampak terjadi pada lingkungan kehidupan antar bangsa yang semakin terbuka, dimana nilai-nilai universal dibidang kecanggihan teknologi. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi secara cepat.

Penyesuaian keadan ini juga membuat perubahan cara berfikir masyarakat sehingga mengakibatkan kesadaran dan keinginan manusia untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku dan kebiasaan sehari-hari. Perubahan-perubahan yang terjadi menjadikan masyarakat harus mampumemahami mengenai manfaat dan kegunaan teknologi saat ini. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh negara dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Hal ini menjadi salah satu terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan harus mampu menjawab tuntutan masyarakat secara efektif. Selain itu pemerintah juga ingin memberikan pelayanan yang mudah tanpa bertele-tele. Dengan demikian

pemerintah harus segera melaksanakan penyesuaian perubahan keadaan tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membantu melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Penyesuaian adanya kecanggihan teknologi ini juga diterapkan pada instansi-instansi pemerintahan salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dimana pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. berdasarkan hal tersebut maka telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Dengan demikian seluruh instansi-instansi mulai memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-Government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh ibu Indah selaku Staff Bagian Tata Usaha dan Pengadaan Barang di Kantor Imigrasi Kelas I Malang , yang mengatakan:

“...Perubahannya ya ada dek, *electronic governemnt* nya di terapkan di beberapa bagian saja jadi ada beberapa bagian yang bekerja masih biasa, yang paling bisa dirasakan dibagian pelayanan paspor sekrg sudah kondusif tidak seperti dulu yang antriannya panjang jumlah kuota pemohon yang di layani jelas dek, terus kalau di bagian tata usaha sekarang lebih hemat kertas, pengirim surat juga jadi lebih mudah tinggal klik-klik gitu, terus bagian kasir juga tidak di pusingkan dengan uang soalnya bayarnya semua lewat bank, kantor pos atau atm juga bisa. Untuk perubahan yang lain sih tidak ada hanya pada cara kerja saja.” (24 Oktober 2018, 10.15 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang BagianTata Usaha).

Mealalui hasil wawancara dapat diketahui bahwa perubahan paradigma itu ada, namun perubahan tersebut tidak berlaku untuk semua pegawai. Perubahan hanya terjadi pada perilaku kerja serta dan kebiasaan yang sedikit berubah, namun perubahan tersebut dirasa memudahkan dan membantu oleh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

4.2.2 Peluang dan tantangan dalam penerapan *electronic government* pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya memiliki peluang dan tantangan yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau gagalnya suatu program. Kantor Imigrasi Kelas I Malang saat ini memiliki program baru yaitu penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor. Program tersebut dibuat agar memudahkan pegawai kantor Imigrasi dalam melayani masyarakat untuk pembuatan paspor. Selain itu kantor Imigrasi memiliki wilayah kerja yang cukup luas sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen paspor dan mengakibatkan terjadinya penumpukan pemohon yang ingin membuat dokumen paspor. Oleh sebab itu pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi menerapkan program baru pada layanan paspor yang bertujuan untuk mengendalikan penumpukan antrian dalam pembuatan paspor. Dari kegiatan tersebut akan ditemukan beberapa hal seperti peluang dan tantangan dalam penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor. Di bawah ini merupakan peluang dan tantangan dari penerapan *e-Government* di kantor Imigrasi Kelas I Malang.

1. Peluang

Dalam penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang mendapatkan beberapa hal seperti peluang. Peluang merupakan situasi atau kondisi yang merupakan kesempatan diluar suatu organisasi atau lembaga yang memberikan keuntungan berkembang bagi organisasi atau lembaga di masa depan. Halini menjadi salah satu hal untuk mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu organisasi ataupun lembaga bisa berkembang dimasa yang akan datang. Dengan demikian peluang tersebut harus dimanfaatkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk meningkatkan keberhasilan program tersebut ke arah yang lebih baik. Oleh karena itu peluang yang di temui harus dimanfaatkan khususnya untuk meningkatkan keberhasilan penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor. Secara rinci peluang yang ditemui untuk meningkatkan keberhasilan penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor sebagai berikut:

a. Respon baik dari masyarakat mengenai penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor

Adanya penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang menjadi angin segar bagi masyarakat karena masyarakat merasa termudahkan dengan adanya peraturan yang jelas dimana masyarakat yang ingin membuat paspor dapat mengetahui jangka waktu pengerjaan untuk menyelesaikan pembuatan paspor. Kantor Imigrasi Kelas I Malang memberikan pelayanan tepat waktu mengenai hasil dan kapan buku paspor dapat diambil oleh pemohon paspor dengan jangka waktu minimal 3-4 hari kerja. Dengan demikian

adanya *e-Government* dalam pelayanan paspor sangat memudahkan masyarakat dan masyarakat menerima serta mampu menyesuaikan dengan peraturan baru sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor memberikan peluang yang baik.

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Kartolo selaku masyarakat yang sedang melakukan pengantian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang mengatakan:

“... saya kira bikin paspor itu rumit mbk, belum nanti mikir bukunya jadinya itu kapan dan berapa lama soalnya kata tetangga saya bikin paspor butuh waktu lama. Ternyata setelah saya datang sendiri dan buktiiin cara buat paspor itu gampang kalau tahu alurnya, alurnya juga mudah untuk dipahami. Setelah saya foto saya tanya jadinya kapan, petugas menjawab 3-4 hari kerja.” (24 Oktober 2018, 15.00 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian ruang pemohon).

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa adanya program *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terlihat dari keadaan masyarakat yang menerima dan mampu menyesuaikan peraturan *e-Government* dalam pelayanan paspor jadi peraturan baru tersebut dapat diterima oleh masyarakat sehingga peraturan tersebut akan berjalan dengan baik.

b. Aksestabilitas teknologi dan informasi dalam perkembangan

e-Government

Adanya penerapan *e-Government* dalam pelayanan pemerintahan bukan hal yang baru, penerapan *e-Government* telah dimanfaatkan diberbagai pemerintahan dengan alasan agar mempermudah akses sistem pelayanan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini. Salah satu pelayanan pemerintahan yang

memanfaatkan *e-Government* adalah Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam pelayanan paspor. Hal tersebut dipilih karena dengan adanya penerapan *e-Government* Kantor Imigrasi Kelas I Malang dapat mengeluarkan fitur/aplikasi serta informasi mengenai keimigrasian yang dapat diakses dari internet melalui *handphone*, melihat di zaman sekarang hampir semua orang memanfaatkan internet diberbagai aspek kehidupan selain itu tidak bisa dipungkiri bahwa internet memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara luas tanpa batas salah satunya dalam mengakses pelayanan publik. Hasil survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII 2018), menyatakan bahwa sekitar 143 juta masyarakat Indonesia telah terhubung dengan jaringan internet disepanjang tahun 2017-2018. Akses internet terbukti memberi kemudahan dalam penerapan *e-Government*, masyarakat mampu mencari informasi apa yang di maksud dengan *e-Government* diinternet selain itu juga terdapat banyak *website* di internet yang bisa dikunjungi ketika sedang mencari informasi. Dengan demikian adanya aksestabilitas teknolgi dan informasi dalam perkembangan *e-Government* memberikan peluang baik yang dapat dimanfaatkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam pelayanan paspor.

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Mas Robert selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang menyatakan:

“...Sekarang pelayanannya sudah bagus dulu waktu saya baru buat paspor itu ngantri susana juga gaduh mbk. Sekarang saya mau penggantian paspor, baru tahu juga kalo pakai aplikasi internet buat daftar antrian *online*, jadi tidak usah ngantri panjang mbk, jadi termudahkan setelah adanya antrian *online*, seneng juga tidak menunggu lama.” (24 Oktober 2018, 10:00 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang bagian ruang tunggu pemohon paspor.)

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa adanya program *e-Governement* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang berbasis online dengan menggunakan jaringan internet mendapatkan penilaian yang baik dan manfaatnya benar-benar dirasakan oleh masyarakat pembuat paspor sehingga masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya internet, karena informasi menjadi mudah diakses dan didapatkan.

2. Tantangan

a. Banyaknya *Cybercrime*

Dizaman yang semakin maju dan kecanggihan teknologi yang berkembang dengan pesat serta kemudahan dalam mencari informasi serta aktivitas yang bisa diakses melalui internet telah dimanfaatkan disegala aspek kehidupan seperti perdagangan, pendidikan, kesehatan, pemerinthan, jasa pelayanan dan lainnya. Berbagai data dan informasi yang dimiliki oleh instansi, lembaga atau organisasi merupakan sumber yang dapat dimanfaatkan oleh orang lain. Hal tersebut dapat disalah gunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Mencuri data dan memanfaatkan data atau menyebar isu atau informasi yang tidak benar merupakan kejahatan (*cybercrime*), walaupun di Indonesia hal tersebut telah diatur dan dilindungi oleh Undang Undang nomor 11 tahun 2008 atau UU ITE adalah UU yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum namun harus tetap diwaspadai adanya *cybercrime*. Salah satu instansi pemerintahan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi internet adalah

Kantor Imigrasi Kelas I Malang dimana semua informasi dan data orang pembuat paspor diinput, diproses, dan langsung terhubung dengan server, hal serupa berlaku untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia dan server pusat tersebut berada di Jakarta, jadi seluruh data orang pembuat paspor di Indonesia direkam oleh server pusat. Hal ini menjadi salah satu tantangan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang harus mengingat kejahatan bisa terjadi dimana saja.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Ginting selaku SUB seksi Informasi Bagian Insarkom (Informasi dan sarana komunikasi) Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang mengatakan:

“... Semua program dan tata tertib di Kantor Imigrasi itu sudah di atur termasuk proses penginputan data bagi masyarakat pembuat paspor yang datanya langsung direkam oleh server pusat, jadi kita tinggal pelajari pahami menerapkan dan menyesuaikan peraturan dari pusatnya dari Direktorat Jenderal Imigrasi itu sendiri, jadi mengenai pencurian data dan yang lain dari pusat telah memberikan pengamanan yang profesional sudah diatur dari sananya juga jadi dijamin aman.” (24 Oktober 2018, 14:00 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Malang Bagian Insarkom).

Dari hasil wawancara dapat diketahui seluruh proses penginputan data pembuat paspor di Indonesia terekam oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui server yang terpuast dan mengenai *cybercrime* Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan pelayanan dalam mengamankan data dengan cara profesional agar keamanan data terjaga dan terhindar dari *cybercrime*.

b. Belum meratanya *literacy* masyarakat tentang *electronic government*

Tidak dapat di pungkiri bahwa di zaman yang semakin modern dan banyak kecanggihan teknologi maju yang bermunculan membuat banyak orang

semakin mengetahui berita dan info-info terkini, apalagi dikalangan anak muda di era sekarang dimana semua berita dan info-info terbaru bisa diakses dimanapun dan kapan pun. Selain itu kemajuan teknologi membuat sistem kehidupan juga berubah dari yang tradisional menjadi modern. Dahulu mengirim surat melalui kantor pos sekarang bisa lewat email atau sms, dahulu mengirim uang melalui wesel sekarang langsung transfer antar bank selain itu pembelian apapun dengan mudah bisa diakses melalui *online*, dimana semua keadaan banyak yang menggunakan konsep elektronik, hal-hal tersebut adalah beberapa contoh mengenai modernisasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dan informasi selain memudahkan juga menguntungkan bagi beberapa pihak.

Kecanggihan teknologi dan Informasi tidak serta merta dinikmati oleh semua orang, hanya sebagian kalangan yang mengikuti dan memahami, lantas masih banyak pula orang yang belum mengerti dan memahami. Beberapa orang yang tinggal dipelosok desa masih merasakan kurangnya pemahaman tentang teknologi dan informasi. Hal tersebut dikarenakan keadaan kondisi letak, perekonomian yang kurang memadai, dan cara berfikir yang masih tradisional. Salah satu hal yang menyebabkan permasalahan tersebut adalah belum meratanya perhatian dari pemerintah mengenai sosialisasi dan informasi tentang teknologi. Hal tersebut membuat masyarakat desa menjadi ketinggalan informasi, hal yang paling penting adalah sistem administrasi pemerintahan yang menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengurus mengenai surat-surat identitas dimana saat ini kebanyakan kantor pemerintahan menerapkan *e-Government*. Salah satu kantor yang mengurus mengenai keterangan identitas adalah kantor Imigrasi yang memberikan layanan

keimigrasian yang berada di kota dan tidak setiap daerah ada, dengan demikian masyarakat harus pergi ke kota untuk mengurus surat identitas mengenai keimigrasian yang di butuhkan. Menepuh jarak yang tidak dekat namun sesampainya disana banyak informasi yang belum diketahui sehingga beberapa berkas persyaratan tidak lengkap. Hal tersebut membuat masyarakat desa yang ketinggalan informasi merasa kerepotan dan bolak-balik bekerja dua kali.

Sesuai dengan Instruksi presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government pada poin 14 mengenai Strategi menata sistem dan proses kerja pemerintah daerah otonom secara holistik, maka peraturan tersebut belum terealisasikan secara baik, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang ketinggalan informasi mengenai *e-Government*. Beberapa faktor yang tidak mendukung seperti jarak, keadaan, dan cara berfikir, hal ini menjadi sebuah tantangan yang harus segera diatasi maka seharusnya pemerintah tetap memeberikan informasi dan sosialisasi secara merata samapai ke pelosok desa agar semua masyarakat menerima informasi dengan baik.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh bapak kartolo selaku pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang menyatakan :

“...wahduh mbk saya itu tidak tahu apa itu *electronic government* enggak tahu maksudnya, rumah saya jauh mbk di lumajang katanya buat paspor itu rumit persyaratanya banyak berhubung saya kemaren itu di Malang sekalian saya datang aja ke kantor imigrasi tanya-tanya persyaratanya soalnya saya mau umroh rencananya mbk sekalian biar saya menegeti apa yang harus di bawah biar tidak bolak-balik. Soalnya saya gaptek mbk, saya dikasih tahu persyaratan bikin paspor terus dikasih brosur buat daftar antrian, itu saya kasihkan anak saya biar di urusin anak saya mbk, jadi saya kesini udah siap tinggal ngurus.” (24 Oktober 2018, 15:00 WIB di

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang bagian ruang tunggu pemohon paspor).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sosialisasi atau informasi mengenai penerapan *e-Government* di Kantor imigrasi kelas I Malang masih kurang merata, dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang ketinggalan informasi dan belum mengetahui apa itu program *e-Government*. Selain itu kantor imigrasi juga berada di kota tertentu atau kota besar tidak semua daerah atau kota terdapat kantor imigrasi. Karena memang Kantor imigrasi melayani beberapa masyarakat dari kota lain juga maka tidak heran apabila terdapat informasi yang tidak merata. hal tersebut yang harus lebih di perhatikan oleh pemerintah pusat untuk masyarakat di daerah terutama daerah yang jangkauannya cukup jauh bagaimana agar informasi tersalurkan secara merata dan tepat sasaran.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Penerapan *electronic government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Penerapan *e-Government* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang adalah salah satu keputusan yang tepat, melihat banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengenai keimigrasian, khususnya bagi masyarakat yang keluar masuk negeri untuk melakukan kebutuhan seperti kerja, belajar, haji/umroh, liburan dan lain-lain. Selain itu Kantor Imigrasi Kelas I Malang tidak hanya melayani masyarakat dari daerah kota dan kabupaten Malang saja melainkan dari kota dan kabupaten Pasuruhan, Kabupaten Lumajang, Kota Probolinggo dan Kota Batu.

Sebelum diterapkan *e-Government* khususnya pada antrian *online* disetiap harinya banyak masyarakat yang ingin mengurus paspor datang setelah subuh, setiap pagi sebelum pintu gerbang kantor imigrasi belum dibuka banyak masyarakat yang sudah rela mengantri selanjutnya setelah gerbang dibuka masyarakat juga masih mengantri di dalam kantor, hal tersebut menjadikan situasi dan kondisi di dalam ruangan pelayanan semakin tidak kondusif dan bising, hal tersebut menjadikan kondisi yang tidak nyaman dan menyebabkan karyawan tidak konsentrasi saat melakukan pekerjaan.

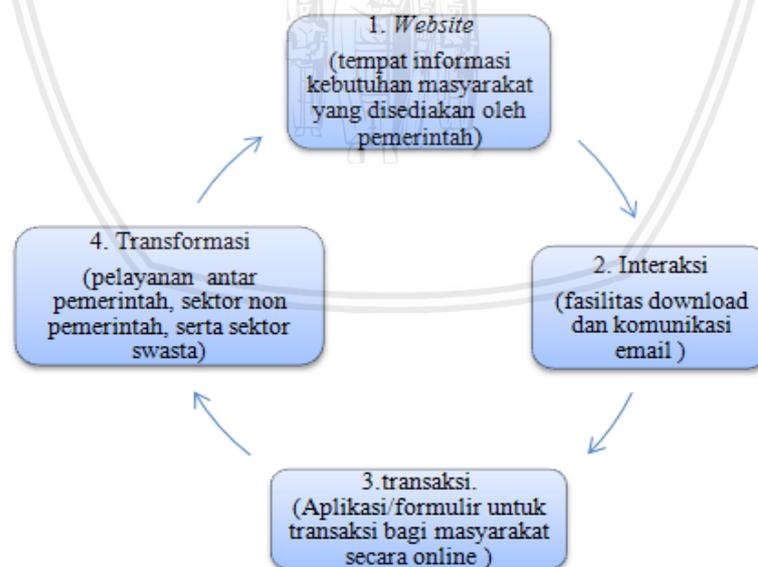
Penerapan program *e-Government* di Kantor Imigrasi sangat tepat hal tersebut sangat membantu dan memebrikan solusi yang baik untuk mengatasi jumlah masyarakat pemohon paspor yang tidak menentu setiap harinya. Dengan adanya antrian *online* memberikan dampak baik bagi para pegawai dan masyarakat/pemohon paspor dimana untuk pegawai kantor imigrasi sendiri tidak dibingungkan dengan jumlah banyaknya pemohon serta antrian yang panjang, semenjak adanya antrian *online* jumlah pemohon paspor sesuai dengan kuota yang disediakan dan tidak ada pemandangan antrian pemohon yang panjang selain itu keadaan ruangan lebih kondusif sehingga membuat para pegawai lebih nyaman dalam bekerja.

Keuntungan untuk pemohon paspor sendiri yaitu, masyarakat bisa melakukan registrasi antrian *online* melalui *web* (*antrian imigrasi.go.id*) atau bisa download aplikasi di playstor “antrian *online*” yang telah disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang serta dapat diakses dirumah tanpa harus ke Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Selain itu pemohon paspor tidak perlu antri karena

disaat registrasi para pemohon menentukan jadwal dengan menyesuaikan kebutuhan mereka, sehingga para pemohn datang ke Kantor Imigrasi sesuai dengan jadwal yang telah dipilih.

1. Infrastruktur telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam menerapkan *e-Governement* , infrastruktur telekomunikasi menjadi sarana dan prasarana yang berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk menjalankan program *e-Governement* dan sistem yang digunakan untuk pelayanan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, penliti melihat empat tahapan perkembangan infrastruktur telekomunikasi pada penerapan program *e-Governement* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, sebagai berikut:



Gambar 12. Tahapan Infrastruktur Telekomunikasi
Sumber: Data Olahan Peneliti,2018

Berdasarkan empat tahapan perkembangan infrastruktur telekomunikasi di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yaitu;

1. Tahapan pertama, penampilan *website (web presence)*. Dalam tahapan ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
2. Tahapan kedua, interaksi. Dalam tahapan ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti *download* dan komunikasi *e-mail* dalam *website* pemerintah.
3. Tahapan ketiga, transaksi. Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara online mulai diterapkan.
4. Tahapan keempat, tahapan transformasi. Dalam hal ini, pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terikat (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta).

Kantor Imigrasi Kelas I Malang adalah kantor pemerintahan yang berada dibawah naungan langsung oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang saat ini menerapkan program *e-Governement* khususnya pada antrian *online* dimana sistem yang dipakai di kantor Imigrasi kelas I Malang sudah terpusat langsung, jadi data yang diinput yang masuk akan diproses, diakses dan disimpan dipusat sebagai data arsip sistem tersebut berlaku untuk seluruh kantor imigrasi di Indonesia dimanapun berada. Penerapan *e-Governement* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam implementasinya sudah didukung dan dipersiapkan dengan baik,

dimana adanya aplikasi yang mendukung serta fasilitas yang digunakan untuk mengakses dalam melayani pemohon paspor sudah menunjang. Aplikasi yang disediakan oleh Kantor imigrasi untuk menunjang pelayanan paspor yaitu antrian *online*. Antrian *online* dapat diakses melalui www.antrianonline.com atau bisa *download* aplikasi antrian *online* melalui *play store* untuk *handphone android*. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang untuk melayani pemohon dalam pembuatan paspor sudah baik seperti seprangkat komputer, tempat foto, kamera dan alat scan. Secara keseluruhan infrastruktur telekomunikasi kantor imigrasi kelas I Malang sudah memenuhi kriteria penerapan *e-Government* sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Indrajit 2005 yakni infrastruktur telekomunikasi.

2. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi

Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi merupakan salah satu hal penting yang dibutuhkan dalam penerapan *e-Government*, hal tersebut juga sebagai salah satu pendukung dalam melancarkan program *e-Government*. Tingkat konektivitas merupakan kelancaran arus informasi untuk menunjang penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik. Kantor Imigrasi Kelas I Malang salah satu kantor yang berbasis elektronik atau *e-Government* khususnya pada antrian *online* dalam pelayanan pembuatan paspor. Pada awal penerapan sistem antrian *online* banyak masyarakat pemohon pembuat paspor merasa dibingungkan dan disulitkan dengan cara dan alur yang sulit, padahal masyarakat hanya kurang memahami dan masih banyak masyarakat yang gagap

teknologi terutama orang tua. Melalui sistem antrian *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang baru diterapkan dilingkungan keimigrasian tentunya membutuhkan penyebaran informasi agar masyarakat mengetahui dan tidak ketinggalan informasi.

Kantor imigrasi kelas I Malang yang menerapkan *e-Government* pada antrian *online* dapat dilihat sudah memenuhi salah satu unsur pendukung penerapan *e-Government* yaitu, tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi. Hal tersebut dapat dilihat dari fasilitas pelayanan dan usaha penyebaran informasi di Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk menunjang pekerjaan maka sudah ada fasilitas yang lengkap selain itu fasilitas yang lengkap di Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga dilengkapi konektivitas seperti *wifi* yang menjadi sarana pendukung untuk mengakses dan menginput data para pemohon pembuat paspor agar akses menyalurkan data lancar maka konektivitas yang disediakan di kantor Imigrasi seperti *wifi* juga sudah memadai.

Penggunaan informasi dan teknologi di Kantor Imigrasi Kelas I Malang dapat dikatakan sudah maksimal, hal tersebut terlihat dari cara dan usaha pihak Kantor Imigrasi Kelas I Malang memberikan informasi melalui brosur, sepanduk, pamflet dan iklan lewat radio dan televisi. Selain itu penyediaan informasi mengenai keimigrasian juga disediakan oleh pihak kantor imigrasi Kela I Malang melalui *website* www.imigrasimalang.com , portal informasi yang disediakan serta aplikasi, fitur dan konten yang bisa di *download* atau melalui www.lapor.com sebagai sarana untuk kritik dan saran untuk Kantor Imigrasi kelas I Malang.

Selain itu kantor imigrasi juga sering melakukan sosialisasi seperti pameran dan workshop.

Sosialisasi keimigrasian sering dilakukan di daerah yang jaraknya cukup jauh dari kota seperti daerah Batu, Kepanjen, Pujon dan Dampit. Sosialisasi tersebut dilakukan dalam bentuk seperti penjelasan mengenai keimigrasian dan cara bagaimana membuat paspor. Cara lain yang digunakan kantor imigrasi kelas I Malang untuk menyosialisasikan mengenai keimigrasian dengan cara melakukan kegiatan workshop yaitu pameran dengan cara membuka stand dipusat keramaian seperti yang dilakukan kantor imigrasi Malang di salah satu pusat perbelanjaan di Malang. Selain mengenalkan kepada orang awam mengenai keimigrasian, kantor imigrasi juga memberikan fasilitas untuk membuat paspor di tempat namun pengambilannya di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi merupakan salah satu komponen dalam penerapan *e-Government* maka secara garis besar hal tersebut telah diterapkan oleh kantor Imigrasi kelas I Malang dan sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Indrajit (2005) yaitu tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi. Dengan demikian Kantor Imigrasi Kelas I Malang sudah menerapkan *e-Government* dengan baik dan mempermudah masyarakat dengan menyediakan ketersediaan informasi yang di sediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengenai cara pelayanan paspor.

3. Kesiapan sumber daya manusia

Kesiapan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting dalam penerapan *e-Government* sumber daya manusia yang baik berperan sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-Government* juga salah satu faktor yang menjadi faktor kesuksesan dalam pelaksanaan *e-Government*. Hal tersebut dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan/keahlian sumber daya manusia dalam penataan serta pendayagunaannya, agar mampu dalam melayani masyarakat. Kantor imigrasi Kelas I Malang merupakan salah satu kantor yang menerapkan *e-Government* khususnya pada pelayanan paspor dimana saat ini sistem yang digunakan untuk mengoperasikan pelayanan pembuatan paspor sudah menggunakan sistem *electronic* dan langsung terinput dan data-data diakses oleh pusat.

Kesiapan sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Malang tergolong masih kurang dimana pada kenyataannya masih banyak masyarakat pemohon pembuat paspor yang mengatakan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Malang kurang cekatan. Dari hasil penelitian oleh peneliti dilapangan mengenai sumber daya manusia memang masih tergolong kurang dimana kantor imigrasi setiap harinya melayani ratusan masyarakat pemohon pembuat paspor namun tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang ahli. Hal tersebut bisa dilihat pada proses pelayanan paspor yang mana masih ada pegawai yang kurang cekatan dalam meninput data hal itu sebetulnya wajar karena program *e-Government* memang baru diterapkan dan hal tersebut harus perlu penyesuaian selain itu dengan faktor usia pegawai yang memang tergolong

sudah tidak muda lagi maka kemampuan dan keahliannya pun menyesuaikan dan seharusnya untuk posisi yang kursial pada pelayanan paspor karena menginput data yang cukup penting maka diposisikan untuk pegawai yang lebih muda yang masih memumpuni dibidangnya.

Melihat hal seperti itu seharusnya Kantor Imigrasi Kelas I Malang menempatkan posisi pegawai yang masih muda yang dirasa mampu dibagian yang cukup kursial seperti dibagian pelayanan paspor agar dapat melengkapi kekurangan dan tidak terjadi kesenjangan pada pembagian bidang pekerjaan. Penempatan posisi kerja juga harus dilihat dari kemampuan dan keahlian agar pekerjaan terselesaikan dengan baik, karena sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian diharapkan kantor imigrasi kelas I Malang mampu membagi dan menempatkan pegawai sesuai kemampuan dan keahlian agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

Kesiapan sumber daya manusia untuk penerapan *electronic government* dalam pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Malang masih kurang dan tidak sesuai dengan pendapat apa yang diungkapkan oleh Indrajit (2005) yaitu kesiapan sumber daya manusia, karena hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Malang masih ada beberapa yang kurang lancar atau kurang cakap dalam menggunakan perangkat *e-Government* dalam melaksanakan pelayanan pembuatan paspor.

4. Ketersediaan dana dan anggaran

Ketersediaan dana dan anggaran merupakan salah satu hal yang penting dimana setiap instansi/lembaga pemerintahan sangat memerlukan hal itu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan untuk menjalankan kegiatan di lembaga/instansi tersebut. Sebuah instansi/lembaga tidak akan berjalan dengan lancar apabila tidak memiliki dana dan anggaran. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 407/KMK/.02/2010 tentang persetujuan penggunaan sebagian dana penerimaan negara bukan pajak pada Direktorat Jendral Imigrasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Menimbang bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 5 peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 1999 tentang Tata Cara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersumber dari Kegiatan Tertentu, Instansi yang mempunyai Penerimaan negara bukan Pajak dapat menggunakan sebagian dana penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersangkutan untuk kegiatan tertentu setelah memperoleh persetujuan Menteri Keuangan. Maka setelah dilakukan penelitian terhadap permohonan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui surat Nomor: M.HH.KU.03.01-09 tanggal 13 Oktober 2009, diperoleh kesimpulan bahwa Direktorat Jendral Imigrasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan yang telah berlaku maka ketersediaan dana dan anggaran untuk kantor imigrasi kelas I Malang sudah terjamin dan tidak perlu dikhawatirkan karena sudah memiliki anggaran sendiri,

sesuai rincian biaya pelayanan juga tertera dalam bentuk Bukti pembayaran sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang berlaku. Selain itu kantor imigrasi Kelas I Malang juga tidak menerima transaksi ditempat, semua pelayanan yang disediakan dikenakan tarif namun pembayaran dilakukan melalui transfer bank atau kantor pos, hal itu dikarenakan semua biaya yang masuk diterima langsung oleh pusat yaitu di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bukan kantor imigrasi kelas I Malang. Hal tersebut juga berlaku untuk semua kantor imigrasi di seluruh Indonesia.

Kantor Imigrasi Kelas I Malang menerapkan peraturan dimana seluruh dana dan anggaran yang diperlukan Kantor Imigrasi Kelas I Malang bersumber dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan cara Kantor Imigrasi menyusun rencana kegiatan secara jelas dan sesuai kebutuhan dengan melihat keadaan lingkungan selanjutnya mengajukan permohonan kepada Kementerian dan Hak Asasi Manusia. Apabila disetujui maka dana dan anggaran akan diperoleh, begitu juga sebaliknya. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya korupsi, kolusi, nepotisme (KKN) dan gratifikasi di kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui mengenai dana dan anggaran kantor Imigrasi Kelas I Malang lancar dan tidak memiliki kesulitan. Hal tersebut dikarenakan dana dan anggaran diperoleh langsung dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang secara langsung menanungi Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Dana dan anggaran tersebut sudah disusun/direncanakan sesuai dengan kegiatan yang akan dilakukan untuk satu tahun yang akan datang. Dengan

demikian hal ini sesuai dengan salah satu unsur penerapan *e-Government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2005) yaitu ketersediaan dana dan anggaran.

5. Perangkat hukum

Perangkat hukum merupakan suatu alat yang digunakan sebagai penegak peraturan agar peraturan tersebut mempunyai kekuatan hukum. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peraturan yang mempunyai kekuatan hukum kenyataannya lebih di taati oleh masyarakat agar tertib dan tidak melanggar hukum. Perangkat hukum juga salah satu komponen yang penting dalam penerapan program *e-Government* agar pelaksanaan kebijakan mengenai *e-Government* dapat dilaksanakan dan terealisasi secara terpadu dan sistematis, penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Maka diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Oleh karena itu pemerintah telah mengatur didalam Undang-Undang yang berfungsi sebagai perangkat hukum untuk melindungi program *e-Government*.

Penerapan program *e-Government* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga sudah dilengkapi dengan perangkat hukum salah satunya seperti program antrian *online* yang dibuat dan dilengkapi kekuatan hukum oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dari Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor imigrasi sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Indrajit (2005) yaitu perangkat hukum.

6. Perubahan paradigma

Perubahan paradigma adalah suatu kondisi dimana terdapat perubahan pada kebiasaan sebelum atau sesudah suatu program baru ditetapkan sehingga akan ada dampak perubahan baru yang akan ditimbulkan oleh program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam penerapan *e-Government* tidak bisa dipungkiri hal itu memang terjadi dimana adanya perubahan dan peralihan cara dan sistem yang digunakan beralih dari yang tradisional kearah yang lebih modern dengan menggunakan kecanggihan teknologi. Perubahan paradigma juga dapat merubah kebiasaan yang sering dilakukan dengan demikian dalam penerapan *e-Government* apabila terjadi perubahan paradigma merupakan salah satu hal yang wajar sehingga masyarakat harus mampu mengikuti keadaan agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Kantor imigrasi kelas I Malang dalam menerapkan *e-Government* pada antrian *online* juga mengalami perubahan paradigma yang harus menyesuaikan dengan perubahan peraturan yang berlaku, semenjak adanya antrian online memang sistem antrian di kantor imigrasi kelas I Malang sangat berbeda sehingga pegawai dan masyarakat pemohon pembuat paspor mampu menyesuaikan dengan perubahan peraturan yang berlaku. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka kantor imigrasi kelas I Malang sudah sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Indrajit (2005) tentang perubahan paradigma.

4.3.2 Peluang dan tantangan dalam penerapan *e-Government* pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya memiliki peluang dan tantangan yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau gagalnya suatu program. Kantor Imigrasi Kelas I Malang saat ini memiliki program baru yaitu penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor khususnya pada antrian *online*. Dari kegiatan tersebut akan ditemukan beberapa hal seperti peluang dan tantangan dalam penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor. Di bawah ini merupakan peluang dan tantangan dari penerapan *e-Government* pada di kantor Imigrasi Kelas I Malang.

1. Peluang

Peluang merupakan situasi atau kondisi yang merupakan kesempatan diluar suatu organisasi atau lembaga yang memberikan keuntungan berkembang bagi organisasi atau lembaga di masa depan. Halini menjadi salah satu hal untuk mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu organisasi ataupun lembaga bisa berkembang dimasa yang akan datang. Dengan demikian peluang tersebut harus dimanfaatkan dengan baik.

Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga memanfaatkan peluang untuk memberikan pembaharuan dan inovasi baru untuk mempermudah dalam pelayanan paspor. Dengan demikian peluang yang ditemui oleh peneliti untuk meningkatkan keberhasilan penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor sebagai berikut:

a. Respon baik dari masyarakat mengenai penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor

Adanya program *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terlihat dari keadaan Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang mengalami perubahan dari situasi dan kondisi semakin tertata dan kondusif sehingga dapat dilihat bahwa masyarakat yang menerima dan mampu menyesuaikan peraturan *e-Government* dalam pelayanan paspor jadi peraturan baru tersebut dapat diterima oleh masyarakat sehingga peraturan tersebut akan berjalan dengan baik.

b. Aksestabilitas teknologi dan informasi dalam perkembangan *e-Government*

Adanya program *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang berbasis *online* menjadikan akses semakin mudah luas dan tanpa batas, melihat di zaman sekarang hampir semua orang memiliki *smart phone* masing-masing, dengan memanfaatkan *smart phone* dan jaringan internet Kantor Imigrasi Kelas I Malang mendapatkan penilaian yang baik dan dari pelayanan yang diberikan manfaatnya benar-benar dirasakan oleh masyarakat pembuat paspor sehingga masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya internet, karena informasi menjadi mudah diakses dan didapatkan.

2. Tantangan

a. Banyaknya *Cybercrime*

Kejahatan tidak bisa diduga atau diperkirakan, kejahatan datang ketika ada kesempatan. Kejahatan bisa terjadi dimana-mana dan disegala aspek manpun salah satunya kejahatan pada kecanggihan teknologi seperti pencurian data, penyalahgunaan sumber dan Informasi serta penyebaran isu yang tidak sesuai dengan fakta, orang yang melakukan kejahatan dibalik kecanggihan teknologi disebut *cybercrime*. Kantor Imigrasi kelas I Malang dan Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia melakukan pemrosesan dan penginputan data pembuat paspor di Indonesia terekam oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui server yang terpuast yang berada di Jakarta dan mengenai *cybercrime* Direktorat Jenderal Imigrasi menjamin dan memberikan pelayanan dalam mengamankan data dengan cara profesional agar keamanan data terjaga dan terhindar dari *cybercrime*.

b. Belum meratanya *literacy* masyarakat tentang *electronic government*

Belum meratanya *literacy* masyarakat tentang *e-Government* serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa yang dimaksud dengan *e-Government* adalah hal yang umum terutama untuk masyarakat yang keberadaanya jauh dari kota atau berada di daerah desa yang tertinggal karena akses teknologi dan informasi yang masuk maupun yang diperoleh belum tersampaikan atau belum didapat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dari Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang ada 6 yaitu:

- a. Infrastruktur telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi dalam Penerapan *e-Government* pada Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang berupa fasilitas lengkap seprangkat komputer beserta *cpu*, *keyboard*, *mouse*, alat scan, dan tempat foto paspor berupa background foto, lampu foto dan kamera. Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga dilengkapi dengan infrastruktur berupa *wifi* yang berfungsi untuk mempercepat dan mempermudah pemrosesan dan penginputan data. Dengan demikian infrastuktur telekomunikasi yang ada di Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan paspor untuk penerapan *e-Government* sudah memadai.

- b. Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi

Kantor Imigrasi Kelas I Malang hal yang dilakukan dalam meningkatkan konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi

mengenai *e-Government* melalui pengadaan sosialisasi dan pameran mengenai *e-Government* pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dan iklan di radio, televisi, pamflet, brosur. Dalam hal ini Tingkat konektivitas dan penggunaan informasi dan teknologi untuk penerapan *e-government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang sudah memadai.

c. Kesiapan sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengenai kesiapan/keahlian masih kurang salah satu faktor tersebut adalah para pegawai yang masih gagap teknologi karena faktor usia sehingga keahlian dibidang pengoprasian teknologi masih kurang.

d. Ketersediaan dana dan anggaran

Ketersediaan dana dan anggaran untuk keberlangsungan kegiatan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang tidak mengalami masalah, karena Kantor Imigrasi Kelas I Malang mendapatkan porsi dana dan anggaran yang cukup tanpa mengalami keterlambatan dan permasalahan. Dengan demikian penerapan *e-government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang sudah memadai.

e. Perangkat hukum

Seluruh elemen tata tertib dan peraturan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Malang memiliki kekuatan hukum dan diatur oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia secara langsung karena Kantor Imigrasi

diseluruh Indonesia berada dibawah naungan langsung oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia .

f. Perubahan paradigma

Perubahan paradigma dialami saat penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, hal itu merupakan hal yang wajar karena sedikit banyak program yang baru diterapkan memiliki perbedaan dari sistem dan caara yang sebelumnya, sehingga memerlukan pemahaman dan penyesuaian dalam penerapannya.

2. Peluang dan tantangan apa yang timbul dari adanya program *e-government* dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, maka fokus pada :

a. Peluang

Peluang merupakan kondisi, situasi dan kesempatan untuk mengambil keuntungan sehingga peluang harus dipergunakan dengan baik untuk menghasilkan keuntungan bagi Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam penerapan *e-Government* pada pelayanan paspor .

1. Respon yang baik dari masyarakat mengenai penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor.

Penerapan *e-Governement* dalam pelayanan paspor memberikan kemudahan melalui kejelasan informasi dan ketepatan waktu selain itu suasana kodisi pelayanan yang kondusif tanpa antrian panjang dalam pembuatan paspor juga memudahkan dan memberikan rasa

nyaman pada masyarakat sehingga masyarakat merasakan menerima pelayanan dengan baik dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

2. Aksestabilitas teknologi dan informasi dalam perkembangan *e-Government*

Adanya penerapan e-Government dalam pelayanan paspor dizaman sekrng memberikan kemudahan karena telah memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui internet. Internet memberikan kemudahan dalam mengakses secara luas tanpa batas.

b. Tantangan

Tantangan merupakan situasi atau kondisi yang seperti ancaman dan tuntutan dimana terdapat sebuah permasalahan didalam atau diluar suatu organisasi atau lembaga yang harus dihadapi dan diselesaikan. Selain itu tantangan dapat menguji dan mengevaluasi dari penerapan program *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor imigrasi kelas I Malang.

1. Banyaknya *cybercrime*.

Kejahatan didunia maya dengan menggunakan kecanggihan teknologi melalui jaringan internet seperti pencurian data, penyalahgunaan berita dan informasi tidak benar dan penyebaran isu yang tidak sesuai dengan fakta. Melalui Direktorat Jenderal Imigrasi, data dan informasi para pembuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang menjamin kemandirian dengan pelayanan yang profesional.

2. Belum meratanya *literacy* masyarakat tentang *e-Government*

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa yang dimaksud dengan *e-Government* terutama masyarakat yang keberadaanya jauh dari kota atau berada di daerah desa yang tertinggal.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi kelas I Malang bersama Direktorat Jenderal Imigrasi lebih meningkatkan keamanan seluruh data identitas masyarakat Indonesia yang telah membuat paspor agar terhindar dari pencurian data dan penyalahgunaan data (*cybercrime*).
2. Kantor Imigrasi Kelas I Malang bersama Direktorat Jenderal Imigrasi mengoptimalkan dalam mengelola aksestabilitas teknologi dan informasi mengenai *e-Government* dalam pelayanan paspor melalui *website* atau *firut/aplikasi* yang selalu diperbaharui.
3. Kantor Imigrasi Kelas I Malang memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai mengenai bagaimana cara untuk mengoprasikan sistem baru yang diterapkan pada penerapan *e-Government* dalam pelayanan paspor, mengadakan *recruitment* untuk mencari tenaga ahli muda yang menguasai dan paham tentang kecanggihan teknologi/komputer.

4. Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengadakan sosialisai atau pameran mengenai keimigrasian terutama mengenai program baru yaitu program *e-Governmnt* pada antrian *onlineterutama* di daerah pelosok yang fasilitasnya kurang memadai.



DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-government*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki Ananto dan Shofwan. 2006. *Penguatan Pemerintah Desa Berbasis Good Governance*. Malang: SPOD FE Unibraw.
- Berger. Jesper B. 2015. *Nine Challenges for e-Government Action Researchers*. International Journal of Electronic Government Research volume 11(3): 57-75.
- Ditjen Imigrasi Republik Indonesia. 20014. *Sejarah Imigrasi di Indonesia*. Diakses dari <http://www.imigrasi.go.id/index.php/profil/sejarah>. Pada tanggal 29 November 2018 melalui Gunawan, Imam, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Pratek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Holle. S Erick. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17 (3): Juli-September 2011.
- Iman Santoso, 2004. *Perspektif Imigrasi dalam Pembangunan Ekonomi dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: UI-Press.
- Indrajit, Richardius Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. E.D.3. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Indrajit, Richardius Eko. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

- Jumara, Noorsyamsa.2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif (sbuah gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran)*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Junaidi. 2012.*Hubungan Good Governance, Mahasiswa Dan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government):Sebuah Pengantar*.Jurnal Administrasi Negara (JAN).Vol. III (2).
- Kantor Imigrasi Malang. 2016. *Sejarah Imigrasi Malang*. Diakses dari<http://www.imigrasimalang.com/index.php/profil/sejarah>. Pada tanggal 29 November 2018 .
- Kelurahan sumpersari. 2015. *Sejarah Kota Malang*. Diakses dari <https://kelsumpersari.malangkota.go.id/sejarah-kota-malang/>. Pada tanggal 29 November 2018 .
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moleong, L. Y. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi revisi* . Bandung: Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000 tentang *Good Governance*.
- Rokhman.Ali.2011.*E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia*.E-Gover Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences.Vol. 2 (5): MAY 2011.
- Sedarmayanti, 2012. *Good governance: pemerintahan yang baik bagian pertama edisi revisi*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak.2008. *Reformasi pelayanan publik : (teori kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode penelitian pendidikan “pendekatan kuantitatif ,kualitatif dan R&D”*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta.
- Surat edaran oleh Kementerian Hukum dan Hak asasi Manusia Republik Indonesia dengan Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang antrian pelayanan paspor Republik Indonesia .
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelaynan publik.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Vergien. Gianio.2016.*Pelaksanaan E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas Ia Kota Pekanbaru Tahun 2014*.Jom Fisip Vol. 3 (2).

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Menurut anda dengan diterapkannya antrian *online* sudah diimbangi dengan infrastruktur telekomunikasi yang baik atau sepadan?
2. Mengenai koneksi/jaringan yang disediakan pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk penggunaan informasi dan teknologi yang bersangkutan dengan imigrasi apakah disediakan beranekaragam fitur yang disediakan untuk membantu pelayanan dan apa saja fitur yang disediakan?
3. Menurut anda sumber daya manusia sudah mampu menggunakan atau ahli dalam menggunakan aplikasi-aplikasi di Kantor Imigrasi Kelas I Malang?, dan tingkat kesiapan para pegawai menerima sistem berbasis elektronik ini seperti apa? Merasa dipermudah atau malah dibingungkan dengan sistem baru?
4. Mengenai sumber finansial untuk membiayai fasilitas ketersediaan dana dan anggaran diperoleh darimana? Lancar atau mengalami kendala?
5. Menurut anda dari segi keamanan adakah hukum yang melindungi program *electronic government* dan fitur-fiturnya?
6. Pada dasarnya *electronic government* memeberikan dampak perubahan dari yang manual menjadi modern. Apakah tanggapan anda dengan hal ini?
7. Menurut anda apakah program *Electronic government* dapat meningkatkan efektifitas dan efesiensi dalam meningkatkan pelayanan paspor?
8. Menurut anda apakah program *Electronic government* dapat meningkatkan akses informasi dalam pelayanan paspor?
9. Menurut anda apakah program *Electronic government* dapat meningkatkan pelayanan dalam melayani paspor?

Lampiran 2



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : ~~(2750)~~/UN10.F03.11./PN/ 2018
 Lampiran : -
 Perihal : Riset/Survey

Kepada Yth : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang
 Jl. Panji Suroso No.4 Polowijen, Blimbing, Kota Malang
 Di Tempat

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malangng mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan dalam melakukan Riset/Survey Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang Jl. Panji Suroso No.4 Polowijen, Blimbing, Kota Malang bagi mahasiswa :

Nama : Tri Lintang Sari
 Alamat : Jl. Semanggi Timur No. 10 Soekarno-Hatta, Malang
 NIM : 155030101111055
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Prodi : Administrasi Publik
 Tema : Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Paspor

Lamanya : 2 (dua) Bulan
 Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 16 Oktober 2018

a.n. Dekan
 Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Feita Wijaya, MDA, Ph.D
 NIP. 19670217 199103 1 010



Lampiran 3

0098



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
 Jalan H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8, Jakarta Selatan
 Telepon: 021-5224658 Faksimili: 021-5225032
 Laman: www.imigrasi.go.id

- Yth. 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
 2. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
 3. Kepala Kantor Imigrasi.
 di Seluruh Indonesia

SURAT EDARAN
 NOMOR IMI-GR.01.01-0047 TAHUN 2016

TENTANG

ANTRIAN PELAYANAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA

1. Umum

Penerbitan Paspor Republik Indonesia (Paspor RI) adalah salah satu wujud pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang senantiasa harus ditingkatkan kualitasnya seiring dengan kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap kekurangan atau penyimpangan dalam pelayanan publik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui media cetak dan elektronik.

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi tak henti-hentinya melakukan terobosan dalam upaya mewujudkan pelayanan penerbitan Paspor RI yang memenuhi asas pelayanan publik khususnya asas "kepastian, kecepatan dan kemudahan pelayanan". Hal ini juga selaras dengan program nawa cita pemerintah yaitu membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan dan memperhatikan respon, keluhan dan masukan dari masyarakat, proses pelayanan penerbitan Paspor RI yang perlu dibenahi adalah sistem antrian yang dibatasi dengan kuota permohonan yang dilayani setiap hari. Pembatasan antrian dengan kuota ini dipandang tidak sejalan dengan upaya mewujudkan kepastian, kecepatan dan kemudahan pelayanan yang merupakan asas dari pelayanan publik. Untuk itu pembatasan antrian dengan kuota perlu diubah menjadi pembatasan pengajuan permohonan paspor melalui batasan waktu dengan memperhatikan beban kerja pelayanan di masing-masing kantor imigrasi termasuk permohonan paspor yang diajukan melalui *online*.

Dengan perubahan tersebut maka pembatasan permohonan paspor *walk in*, *online*, maupun pemohon *priority* di setiap kantor imigrasi disesuaikan dengan beban kerja.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan merespon harapan masyarakat terkait dengan proses penerbitan Paspor RI, perlu dibuat Surat Edaran mengenai sistem antrian pelayanan penerbitan Paspor RI.



- 2 -

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud diterbitkannya Surat Edaran ini untuk mewujudkan pelayanan penerbitan Paspor RI yang mencerminkan asas-asas pelayanan publik.
- b. Tujuan diterbitkan Surat Edaran ini untuk dijadikan sebagai acuan dalam pengaturan antrian bagi masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan Paspor RI.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini mengatur mengenai sistem, mekanisme, batas waktu, dan penyediaan layanan khusus dalam antrian pelayanan penerbitan Paspor RI.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5216);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649).

Untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Kepala Divisi Keimigrasian:
 1. senantiasa berupaya memelihara dan meningkatkan citra positif jajaran Imigrasi di tengah masyarakat;
 2. melakukan pengkoordinasian dalam rangka pembinaan, pengendalian, pengawasan administrasi penerbitan Paspor RI yang dilaksanakan oleh kantor imigrasi yang berada di wilayah kerja masing-masing; dan
 3. mengantisipasi beban kerja pelayanan permohonan paspor di masing-masing kantor imigrasi sesuai dengan kondisi kewilayahan, dan selalu responsif terhadap timbulnya permasalahan di lapangan.
- b. Kepala Kantor Imigrasi:
 1. bagi kantor imigrasi dengan tingkat penerbitan paspor yang relatif rendah (kurang dari 75 permohonan per hari), maka setiap permohonan paspor wajib dilayani sesuai dengan ketentuan jam kerja;
 2. bagi kantor imigrasi dengan tingkat penerbitan paspor lebih dari 75 permohonan per hari, maka pengajuan permohonan paspor dapat dibatasi dengan sistem batasan waktu sebagai berikut:
 - a. waktu pengambilan nomor antrian permohonan paspor:
 - 1) pukul 7.30 s.d 10.00 waktu setempat bagi kantor imigrasi dengan jumlah penerbitan rata-rata per hari diatas 150;
 - 2) pukul 7.30 s.d 12.00 waktu setempat bagi kantor imigrasi dengan jumlah penerbitan rata-rata per hari diatas 75 sd 150;

- 3 -

- b. nomor antrian hanya diberikan kepada pemohon yang bersangkutan dengan menunjukkan persyaratan permohonan paspor;
 - c. pemanggilan pemohon berdasarkan nomor urut antrian (*first come first serve*).
3. dalam keadaan penting dan mendesak permohonan yang diajukan melebihi batas waktu yang ditentukan dapat dilayani dengan persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk;
 4. menyediakan nomor antrian dan meja layanan khusus bagi pemohon difabel, lansia, wanita hamil, dan balita;
 5. melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui spanduk, banner, brosur, laman, media cetak dan elektronik; dan
 6. melaporkan pelaksanaannya kepada Direktur Jenderal Imigrasi disertai bukti foto.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta

tanggal 08 Januari 2016

Direktur Jenderal Imigrasi,



Dr. Renny F. Sompie, S.H., M.H.
19610917 201508 1 001

Tembusan:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
4. Sekretaris dan Direktur di Lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi.



Lampiran 4



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
 Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8 Jakarta Selatan,
 Telepon (021) 5224658, Faksimili: (021) 5225032
 Laman : www.imigrasi.go.id

Nomor : IMI.2-GR.01.01-4.1736 29 November 2017
 Sifat : Segera
 Lampiran : -
 Hal : Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan
 Paspor Secara *ONLINE*

Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM
 up. Kepala Divisi Keimigrasian
 di seluruh Indonesia

Sehubungan dengan telah diimplementasikan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 tanggal 16 Oktober 2017 dan dalam pelaksanaan pada beberapa Kantor Imigrasi masih ditemukan waktu tunggu antrian *online* yang mencapai 2 s.d. 3 minggu yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah pemohon paspor menjelang libur akhir tahun dan masih banyak terdapat data sampah/*spam* yang saat ini Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian dan Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Keimigrasian tengah berupaya keras mencari solusi dan sambil menunggu solusi dimaksud agar kiranya Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM memerintahkan Kepala Kantor Imigrasi di wilayah kerja Saudara untuk membuat langkah-langkah terobosan antara lain:

1. membuka layanan paspor pada kegiatan kedaerahan (*Car Free Day*, pameran dan kegiatan lainnya) yang dihadiri oleh masyarakat, Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian dan Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Keimigrasian akan *mbackup* kegiatan tersebut secara kesisteman;
2. menambah kuota harian yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi setiap harinya secara berkala, sehingga selalu ada kuota yang tersedia;
3. agar senantiasa melakukan pengawasan di lingkungan kerjanya, baik kepada pegawai maupun kepada biro jasa dan oknum-oknum yang mencoba memanfaatkan situasi yang menawarkan jasa pengurusan paspor dengan meminta imbalan sejumlah uang dari para pemohon.

Demikian, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Direktur Jenderal Imigrasi
 Direktur Lalu Lintas Keimigrasian.

Cucu Koswala
 NIP. 19611212 198503 1 002

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Imigrasi;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi;
3. Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal imigrasi.



Lampiran 5



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
 Jl. H.R. Rasuna Said Blok. X-8 Kav.8, Jakarta Selatan
 Telp : 021-5224658, fax : 021-5225032
 Laman : www.imigrasi.go.id

1213

Nomor : IMI.2-UM.01.01-3.1215
 Sifat : Segera
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Hal : Sistem Antrian Layanan Paspor

15 September 2015

Yth. Kepala Kantor Imigrasi
 di Seluruh Indonesia

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 09 Tahun 2015 tentang Target Kinerja Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2015, bersama ini dengan hormat untuk menginformasikan ketersediaan sistem antrian elektronik pelayanan paspor pada satuan kerja Saudara sesuai format sebagaimana terlampir ditujukan kepada Direktur Jenderal Imigrasi u.p. Direktur Dokumen Perjalanan, Visa, dan Fasilitas Keimigrasian.

Berkenaan dengan hal tersebut, diminta data dimaksud dapat dikirimkan melalui email dit_doklanvisfaskim@imigrasi.go.id dan kami terima paling lambat hari Jumat, 18 September 2015. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Johan Ginting di nomor telepon 081293602680.

Demikian untuk dilaksanakan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Direktur Jenderal Imigrasi,
 Direktur Dokumen Perjalanan,
 Visa dan Fasilitas Keimigrasian

(Signature)

Abdul Nursyam Malik, S.H., M.M.
 NIP. 19591012 198303 1 001

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Imigrasi;
2. Sekretaris dan Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
3. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Seluruh Indonesia u.p. Kepala Divisi Keimigrasian.

5-9



Lampiran 6

1432 7-9



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
 DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
 Jalan H.R. Rasuna Said Blok X-6 Kav.8, Kuningan - Jakarta Selatan
 Telepon (021) 5224658 Ext. 2628 Faksimili (021) 5225035
 Laman www.imigrasi.go.id

- Yth. 1. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
 2. Kepala Kantor Imigrasi

SURAT EDARAN

NOMOR : IMI-UM.01.01-4166

TENTANG

IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE DI SELURUH INDONESIA

1. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Imigrasi senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan selama ini, salah satu hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian permohonan paspor yang membutuhkan waktu yang lama.

Untuk mengatasi hal tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengambil kebijakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* sehingga pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara *online* serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi.

Agar pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* dapat diimplementasikan secara maksimal, dipandang perlu untuk menetapkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Memberikan kejelasan, keterlibatan, dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara *online*.

b. Tujuan

Dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* dan Kepala Divisi Keimigrasian dalam melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online*.



3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup surat edaran ini mengatur mengenai mekanisme pendaftaran, verifikasi, dan pemberian nomor antrian secara *online* dan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online*.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5409) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5894);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649).

5. Isi surat edaran:

a. bagi Kepala Kantor Imigrasi:

- 1) aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* wajib diterapkan di seluruh kantor imigrasi;
- 2) tetap melayani pemohon paspor yang datang langsung (walk-in) dengan ketentuan memprioritaskan pemohon paspor yang telah melakukan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online serta pemohon paspor yang berkebutuhan khusus dan memperhatikan ketersediaan waktu layanan;
- 3) melakukan internalisasi, sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media cetak, radio, televisi, atau media sosial lainnya;
- 4) melakukan uji coba secara internal terkait mekanisme pendaftaran, verifikasi, dan pemberian nomor antrian secara online;
- 5) menyiapkan sarana dan prasarana pendukung yang dibutuhkan;
- 6) menyiapkan dan melatih sumber daya manusia yang dibutuhkan sehingga mampu mengoperasikan aplikasi dan menginformasikannya kepada masyarakat secara tepat;
- 7) melaporkan pelaksanaan internalisasi, sosialisasi, uji coba, dan penerapan aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia u.p. Kepala Divisi Keimigrasian.

3

b. bagi Kepala Divisi Keimigrasian

- 1) melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* pada kantor imigrasi di wilayah kerja masing-masing;
- 2) melaporkan hasil pembinaan, pengendalian, dan pengawasan kepada Direktur Jenderal Imigrasi.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

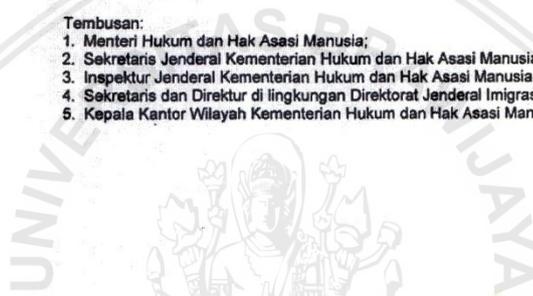
Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 16-10-2017

DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI,


RONNY F. SOMPIE
NIP. 19610917 201508 1 001

Tembusan:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
4. Sekretaris dan Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
5. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di seluruh Indonesia.



Lampiran 7

Foto setelah wawancara bersama Bapak Ginting selaku Subag Informasi sarana dan komunikasi, Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Foto setelah wawancara bersama Ibu Indah selaku Staff bagian Tata usaha, Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Foto Setelah wawancara bersama Bu Ajeng selaku Staff Informasi sarana dan Komunikasi, Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Foto setelah wawancara bersama Bapak Kertolo, pemohon pembuatan paspor untuk Umroh di Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Foto setelah wawancara bersama Mas Robet, Pemohon perpanjangan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang