

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang berguna bagi masyarakat, baik berupa peraturan perundang-undangan maupun pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan dan bidang lainnya. Beberapa fungsi seperti fungsi pembangunan, fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan. Berkaitan dengan fungsi pelayanan, fungsi dasar pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di segala bidang. Masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa pemerintah (Madichanianti, 2020).

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Saat ini, kebutuhan akan pelayanan semakin melampaui kemampuan pemerintah untuk melakukan kegiatan pelayanan. Kemajuan teknologi informasi saat ini memungkinkan penyampaian layanan pemerintah menggunakan terobosan teknologi yang memudahkan masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas operasional birokrasi dan meningkatkan pelayanan bagi penyelenggaraan *good governance*, pemerintah pusat dan pemerintah daerah sangat membutuhkan sistem yang terintegrasi melalui jaringan sistem *online*. (Mahmudah, 2020). Menurut definisi ini, pelayanan publik digunakan untuk

memenuhi kebutuhan mereka yang membutuhkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan lembaga dan kantor pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat melalui komputer dan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi semakin pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas layanannya dengan berbagai cara. Salah satu perkembangan yang paling signifikan adalah meningkatnya kebutuhan untuk menggunakan sistem operasional untuk menghasilkan informasi yang diperlukan secara efektif, efisien, tepat waktu, dan valid, serta mudah untuk mengolah data dan mencari data jika diperlukan. Untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi, penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan organisasi tidak dapat dihindari. Kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini, dan terintegrasi menjadi salah satu faktor pendorong permintaan akan aplikasi teknologi informasi. Sebuah instansi yang ingin berkembang dan berhasil harus mengikuti era informasi dengan memanfaatkan alat pengolah data di Internet.

Menurut Millar, *E-Government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. *E-Government* dapat dipahami sebagai penggunaan atau pemanfaatan teknologi atau komunikasi atau jaringan melalui Internet, aplikasi yang digunakan untuk menyediakan sarana komunikasi untuk tujuan memperluas aksesibilitas penyedia layanan pemerintah dan informasi ke lembaga pemerintah lainnya, bisnis, dan pekerjaan (Dewi et al., 2021). Pembuatan website pemerintah daerah merupakan langkah awal dalam

pengembangan *E-Government* dengan tujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan pemerintahan di pusat dan daerah serta berpartisipasi dalam pembangunan demokrasi melalui internet.

Merujuk pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan *E-Government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *E-Government* di Indonesia mulai mendapat perhatian pada tahun 2001, terutama sejak munculnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi (Telekomunikasi, Media dan informatika), yang mengarahkan pemerintah yang memimpin untuk menggunakan teknologi telekomunikasi untuk mendukung *good governance* dan percepatan pembangunan dan proses demokrasi.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM terbaru No. M.HH01.TI.05.04 Tahun 2020 tentang Rancangan Utama Teknologi Informasi Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2020–2024, program pemerintah melalui implementasi *E-Government* untuk tata pemerintahan yang baik dan bersih, serta mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dalam penggunaan informasi khusus teknologi adalah kekuatan pendorong di balik rencana ini. Tahap aplikasi strategi merupakan salah satu komponennya. Tata cara penanganan permohonan tersebut antara lain dengan mengajukan permohonan kepada Kementerian Hukum dan HAM yang dapat dibagi secara internal dan terintegrasi.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau dikenal juga dengan SPBE diterbitkan untuk mendukung sistem E-Government. SPBE adalah singkatan dari "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik", yang mengacu pada instansi pemerintah yang menggunakan TIK untuk menawarkan layanan kepada Pengguna SPBE. dalam Pasal 1 Ayat 26, Instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, serta pihak lain yang menggunakan layanan SPBE, semuanya dianggap sebagai pengguna SPBE. Dalam pasal 2 ayat (1), SPBE dilaksanakan dengan 7 prinsip yaitu a. efektivitas; b. keterpaduan; c. kesinambungan; d. efisiensi; e. akuntabilitas; f. interoperabilitas; serta g. keamanan (Werdaningsih, 2021). Oleh karena itu, disini peran Kantor Imigrasi sebagai penyedia jasa berupa penerbitan paspor menjadi sangat penting.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) diharapkan memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk peningkatan percepatan pelayanan publik. Diterapkan aplikasi yang berbasis layanan paspor *online* atau APAPO ini diluncurkan pada bulan Agustus tahun 2017 dan mulai diimplementasikan pada bulan November tahun 2017. Penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online merupakan sebuah inovasi yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan dalam pelayanan publik, dimana aplikasi tersebut telah didukung oleh teknologi informasi yang sudah canggih sehingga bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Tetapi, dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), masih terdapat permasalahan yang menjadi penghambat proses penggunaan aplikasi tersebut. diantaranya sulit verifikasi E-mail, tidak mendapatkan kode OTP, kuota sering

penuh, dan sering gagal login. Sehingga Direktorat Jendral Imigrasi memperbaharui dengan menggunakan aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* yang merupakan pembaharuan dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online (APAPO)*.

Tabel 1.1 Perbedaan Dalam Pembuatan Paspor

NO.	APAPO	M-PASPOR
1.	Dapat di unduh melalui <i>playstore</i>	Dapat di unduh melalui <i>playstore</i>
2.	<i>Login</i> akun dengan memasukkan data diri sesuai dengan KTP	<i>Login</i> akun dengan e-mail dan bisa mengunggah dokumen persyaratan sendiri
3.	Kuota dibuka seminggu hanya 1 kali	Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu.
4.	Pemohon tidak dapat memantau permohonannya	Terdapat fitur cek status permohonan
5.	Pembayaran dilakukan setelah wawancara dan foto	Pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto
6.	Tidak dapat <i>reschedule</i> jadwal kedatangan	Adanya fitur <i>reschedule</i> jadwal kedatangan

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Sistem pelayanan berupa aplikasi M-Paspor ini berlaku sesuai dengan Surat Direktur Lalulintas Keimigrasian Nomor IMI.2- UM.01.01- 4.0700 18 Februari 2022 halnya tindak lanjut implementasi dan kebijakan pelaksanaan M-Paspor pada Kantor Imigrasi. Tujuan dibentuknya aplikasi M-Paspor ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan kepastian layanan dalam permohonan pembuatan paspor, meningkatkan akuntabilitas dan meberikan pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyakarakat. Untuk implementasi mulai pada tanggal 21 Januari 2022 yang bertepatan dengan Hari Bhakti Imigrasi ke 72

Tahun 2022. Aplikasi M-Paspor hanya dapat digunakan untuk membuat dan mengubah paspor.

Diterapkan aplikasi ini agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Melalui M-Paspor, pemohon dapat mengajukan paspor dengan mengunggah file yang dipindai ke aplikasi. Jadi, ketika di kantor pemohon cukup dengan menunjukkan bukti saat wawancara sehingga menghemat waktu untuk tatap muka. Aplikasi M-Paspor telah diunduh oleh lebih dari 100 ribu pengguna di seluruh Indonesia, di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang jumlah paspor yang terbit melalui M-Paspor sampai dengan November 2022 adalah 16.586.

Dari tinjauan di lapangan, bahwa sering terjadinya gangguan terhadap jaringan pada antrian paspor online maupun pelayanan dalam pembuatan paspor sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya. Hal ini dapat menjadi penghambat terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga terjadinya penumpukan dalam pendaftaran antrian paspor *online*. Dengan adanya sistem aplikasi M-Paspor ini juga mendapatkan beberapa kendala bagi masyarakat sebagai pengguna saat menggunakan aplikasi ini, salah satunya yaitu masih sulitnya login ataupun masuk dan mendaftar, banyak juga yang sudah masuk dan berhasil mendaftar akan tetapi tidak mendapatkan e-mail verifikasi dari pihak kantor imigrasi dan ada yang sudah menerima kode verifikasi tetapi tidak *valid* saat mendaftar.

Gambar 1.1 Bentuk Informasi Kendala dalam Sistem M-Paspor



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, 2022

Pada hasil wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang, masyarakat masih merasakan beberapa kendala seperti sulitnya *login* akun aplikasi tersebut serta kode verifikasi dari *e-mail* yang tidak valid dan sistem pembayaran dalam pembuatan paspor di aplikasi M-Paspor yang eror. Kendala lain yang juga dihadapi masyarakat selaku pengguna aplikasi M-paspor adalah status pembayaran paspor tidak berubah dan aplikasi M-paspor masih sulit diakses dan lambat diproses. Kemudian hambatan lain datang dari masyarakat yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan pengurusan paspor *online* ini, terbatasnya masyarakat yang ingin mengajukan paspor tetapi tidak mengerti nomor antrian daftar *online*, banyaknya masyarakat membutuhkan paspor dengan cepat atau mendesak dalam waktu dekat sedangkan antrian dan kuota sudah melebihi kapasitas dan sudah dijadwalkan jauh-jauh hari.

Beberapa fenomena diatas,jika terus menerus dibiarkan akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik berbasis *E-Government* yang telah

diberikan oleh aparaturn pemerintah. Sementara itu, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan diberlakukannya M-Paspor ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan kepastian layanan dalam permohonan pembuatan paspor serta meningkatkan akuntabilitas dan memberikan layanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Terkait fenomena diatas yang dikomparasikan dengan tujuan dibentuknya aplikasi M-Paspor dan mengingat pentingnya penerapan sistem layanan yang efektif, efisien, akurat maka dari latar belakang masalah diatas, penulis tertarik meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian dalam penulisan ini adalah sebagai berikut: Mengetahui efektivitas pelayanan aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian dalam penulisan ini, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pandangan dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang efektivitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi *Mobile* Paspor sehingga dapat memberikan sumbangan teori ilmu sosial khususnya di bidang ilmu pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian yang akan dilakukan ini sebuah proses guna menambah wawasan, ilmu dan pemahaman terkait dalam efektivitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi *Mobile* Paspor, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai pengetahuan dan informasi untuk masyarakat tentang pelayanan dalam penggunaan aplikasi *Mobile* Paspor dan pentingnya peran dari masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk kepuasan masyarakat.

c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas pelayanannya terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* Paspor