

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PEMANFAATAN
APLIKASI MOBILE PASPOR (M-PASPOR) PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS II TPI TANJUNG UBAN**

**Oleh
Riski Peni Wulandari
NIM. 190565201112**

ABSTRAK

M-Paspor bertujuan menjadikan pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Namun pada proses penerapannya sebagai pelayan publik, sosialisasi yang diberikan belum sepenuhnya dapat menjangkau masyarakat. Sehingga masyarakat harus datang berulang-ulang untuk sekedar bertanya terkait penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *m-paspor* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dari *Harvard JFK School of Government*, dengan beberapa Indikator diantaranya *Support* (Dukungan), *Capacity* (Sumber Daya) serta *Value* (Manfaat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam pemanfaatan aplikasi *m-paspor* telah berjalan sesuai dengan tujuan namun belum optimal pada salah satu indikator. Pada indikator *Support* (Dukungan), adanya dukungan berbentuk SOP serta kebijakan *m-paspor*, sosialisasi secara langsung maupun melalui sosial media serta infrastruktur pendukung di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban tersedia cukup baik. Pada indikator *Capacity* (Sumber Daya), ketersediaan sumber daya finansial diperuntukkan bagi kebutuhan sosialisasi, pada infrastruktur teknologi informasi dalam proses pelayanan sudah terlihat memadai untuk mempermudah masyarakat, namun dalam proses pelaksanaan aplikasi masih terdapat beberapa kendala, diantaranya aplikasi sering *error*, kode pembayaran tidak keluar, kuota terbatas dan lain sebagainya, serta ketersediaan sumber daya manusia yang berasal dari penerimaan seleksi CPNS analisis keimigrasian S1 dan sudah dibekali pelatihan berkala oleh Ditjen Imigrasi. Pada indikator *Value* (Manfaat) dinilai sudah baik, karena baik petugas maupun masyarakat telah dapat merasakan kemudahan dengan adanya aplikasi *m-paspor*.

Kata kunci : *E-Government*, *M-Paspor*, Kantor Imigrasi.

**THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN THE MOBILE
PASPOR APPLICATION (M-PASPOR) AT IMMIGRATION OFFICE CLASS
II TPI TANJUNG UBAN**

by
RISKI PENI WULANDARI
NIM. 190565201112

ABSTRACT

M-Paspor aims to make passport services more transparent, accountable and fast. However, in the process of its application as a public servant, the socialization provided has not been able to fully reach the community. So people have to come repeatedly to just ask questions related to the use of the application. This study aims to describe the implementation of e-government in the use of m-paspor applications at the Immigration Office Class II TPI Tanjung Uban. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. The theory used from Harvard JFK School of Government, with several indicators including Support, Capacity and Value. The results showed that the implementation of e-government in the use of m-paspor applications has run in accordance with the objectives but has not been optimal in one of the indicators. In the Support indicator, support in the form of SOP's and m-paspor policies, direct socialization and through social media as well as supporting infrastructure at the Immigration Office Class II TPI Tanjung Uban is quite good. In the Capacity indicator, the availability of financial resources is intended for socialization needs, the information technology infrastructure in the service process looks adequate to facilitate the community, but in the process of implementing the application there are still several obstacles, including frequent application errors, payment codes do not come out, limited quotas and so on, as well as the availability of human resources derived from receiving CPNS selection analysis S1 immigration and has been provided with periodic training by the Directorate General of Immigration. The Value indicator is considered good, because both officers and the public have been able to feel the convenience with the m-paspor application.

Keywords : *E-Government, M-Paspor, Immigration Office*