



## Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur

<sup>1</sup> Afifa , <sup>2</sup> Radjikan , <sup>3</sup> Supri Hartono,

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

<sup>1,2,3</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>1</sup>Email : [ifaafifa00@gmail.com](mailto:ifaafifa00@gmail.com) , <sup>2</sup>Email : [radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id) , <sup>3</sup>Email : [suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id)

Korespondensi penulis: [ifaafifa00@gmail.com](mailto:ifaafifa00@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to analyze and describe the effectiveness of e-Government services in making passports at the Special Class I Immigration Office in Surabaya. This type of research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation and interviews. This research uses theory from the Harvard JFK School of Government in Indrajit. The research results show that the effectiveness of e-Government services in making passports at the Surabaya Special Class I Immigration Office as a whole is quite effective. However, there are several obstacles that the government can overcome by technically expanding the system capacity to accommodate more requests on a regular basis. This allows the implementation of a more efficient and transparent queue scheduling system, ensuring users get the right time to apply for their passport.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, E-Government*

**Abstrak.** Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menjelaskan efektivitas pelayanan e-Government dalam proses pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, pendekatan penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini mengadopsi teori yang diprakarsai oleh Harvard JFK School of Government oleh Indrajit. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan e-Government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah cukup efektif. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah hambatan yang perlu diperhatikan. dapat diatasi oleh pemerintah dengan memperluas kapasitas sistem secara teknis untuk menampung lebih banyak permohonan secara berkala. Hal ini memungkinkan implementasi sistem penjadwalan antrian yang lebih efisien dan transparan, sehingga memastikan pengguna mendapatkan waktu yang tepat untuk pengajuan paspornya.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, E-Government

### LATAR BELAKANG

Pelayanan publik diatur oleh undang-undang nasional, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan hukum bagi warga negara dan penduduk. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. secara keseluruhan. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan pelayanan ini, dengan harapan bahwa birokrasi pemerintah memberikan pengabdian yang efektif dan efisien untuk mencapai pelayanan optimal. Penggunaan teknologi informasi, atau E-government, adalah salah satu inisiatif untuk meningkatkan pelaksanaan layanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Meskipun demikian, masih terdapat banyak kendala dalam pelayanan publik di Indonesia, terutama terkait dengan infrastruktur dan kompleksitas prosedur. Hal ini sering kali menimbulkan perasaan kecewa. Terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Oleh

karena itu, pentingnya E-Government dalam pelayanan publik diakui sebagai langkah penting untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan.

Salah satu penerapan E-Government adalah pengembangan sistem pengajuan paspor online oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Meskipun masih terdapat kendala dalam implementasinya, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi dalam pengurusan paspor bagi masyarakat. Kendati demikian, masih terdapat berbagai masalah yang perlu diatasi, seperti gangguan sistem oleh permohonan palsu dan praktik calo paspor.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan paspor online, Direktorat Jenderal Imigrasi berusaha mengatasi masalah yang terjadi, meskipun masih terdapat tantangan seperti pemahaman masyarakat yang kurang dan masalah teknis. Dengan demikian, penerapan E-Government dalam layanan masyarakat menjadi topik penelitian yang menarik untuk dieksplorasi lebih lanjut, termasuk dalam konteks efektivitas pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Efektivitas**

Efektivitas secara umum adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan dengan tepat atau memilih tujuan yang paling sesuai dari berbagai alternatif, serta menentukan Efektivitas juga dapat dijelaskan sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan tepat, dibandingkan dengan alternatif lainnya. Sebagai contoh, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan menggunakan metode yang telah dipilih, maka metode tersebut dianggap efektif.

Selain itu, efektivitas dapat disimpulkan sebagai tingkat kesuksesan yang dicapai oleh individu atau organisasi dengan pendekatan tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Semakin banyak tujuan yang berhasil dicapai, semakin efektif suatu kegiatan dianggap. Menurut penelitian dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016;11-12), terdapat elemen-elemen kunci untuk mengukur pengembangan efektivitas E-Government.

#### **a. Support**

Elemen pendukung dalam pengembangan pemerintah elektronik (e-government) meliputi:

##### **a) Political Will**

Dukungan pemerintah Kota Surabaya dalam mengembangkan kualitas pelayanan antrian paspor online. Dukungan ini sangat krusial untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan..

b) Kontinuitas

Keberlanjutan penerapan e-government di Kota Surabaya, didukung oleh pembangunan prasarana dan suprastruktur yang diperlukan untuk menciptakan suasana yang mendukung

c) Sosialisasi

Penyebaran informasi mengenai konsep e-government dalam layanan pembuatan paspor online secara menyeluruh, konsisten, dan kontinu kepada seluruh masyarakat.

b. Capacity

Kemampuan pemerintah untuk menerapkan e-government, termasuk:

- a) Sumber Daya Manusia, personel yang ahli dan terampil dalam bidang teknologi informasi agar pelaksanaan antrian paspor online sesuai dengan yang diharapkan...
- b) Ketersediaan sumber daya yang memadai, terutama Alokasi dana yang diperlukan untuk mendukung berbagai program pelayanan e-government.
- c) Ketersediaan infrastruktur teknologi Fasilitas yang memadai, yang merupakan bagian penting dari kesuksesan pengimplementasian e-government.

c. Value

Upaya pemerintah melalui E-government tidak akan berhasil berarti jika tidak memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pemangku kepentingan. Pemerintah harus cermat dalam mengidentifikasi aplikasi layanan antrian online yang benar-benar memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat. Jika pemerintah salah dalam memahami kebutuhan masyarakat, upaya untuk mengembangkan konsep layanan antrian online bisa berbalik menjadi masalah.

Prasetyo Budi Saksiono juga mengemukakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana keluaran ("output") yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan dari jumlah masukan ("input"). Menurut para ahli, efektivitas sangat berkaitan dengan output dan input, dan perlu memahami apa yang ingin dicapai untuk memajukan atau mengefektifkan suatu program dalam organisasi. Output yang dihasilkan harus sesuai dengan jumlah input yang digunakan.

### **Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik mengacu pada upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat atau penduduk. Dalam konteks ilmu politik dan administrasi negara, (Widanti, 2022) menyebutkan bahwa pelayanan umum atau layanan publik merupakan jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat untuk kepentingan umum. (Haqie, Nadiyah, 2020) juga mengartikan pelayanan publik sebagai penyediaan layanan untuk

memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan ketentuan dan prosedur yang sudah ditetapkan.

Menurut (Engkus, 2021), pelayanan publik atau pelayanan umum meliputi semua jenis layanan yang disediakan oleh entitas pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta perusahaan yang dimiliki oleh negara (BUMN) atau daerah (BUMD), baik itu dalam bentuk barang maupun jasa. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku.

Definisi ini konsisten dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/7/2004, yang menguraikan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Layanan dan mematuhi peraturan yang berlaku. Perundang-undangan Public service didefinisikan sebagai "layanan seperti transportasi atau perawatan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi resmi untuk kepentingan umum dalam suatu masyarakat tertentu."

### **Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas pelayanan publik dapat dinilai melalui penilaian optimalisasi tujuan, yang mencermati pencapaian target kerja dan kecocokannya dengan rencana yang telah disusun. Evaluasi juga mencakup tinjauan atas kendala atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh petugas, karena adanya keluhan menandakan bahwa tujuan organisasi belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, indikator lain untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perspektif sistematis, yang memperhatikan kemampuan setiap petugas dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan tanggung jawab dan posisi mereka dalam hierarki organisasi, serta apakah mereka mengikutinya mereka memiliki keterampilan dan keahlian khusus.

Menurut Sondang P. Siagian (1997:151), efektivitas pelayanan publik mengacu pada penyelesaian tugas dalam batas waktu yang ditetapkan. Keberhasilan dalam menjalankan suatu tugas sering kali dinilai berdasarkan ketepatan waktu penyelesaiannya. Efektivitas operasional suatu organisasi sangat bergantung pada produktivitas individu yang bekerja di dalamnya. Menilai efektivitas pekerjaan bisa menjadi tugas yang rumit karena penilaian ini cenderung bersifat subyektif dan tergantung pada persepsi penerima layanan. Beberapa pandangan mengemukakan efektivitas lebih terkait dengan pencapaian tujuan dan fungsi organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan menunjukkan efektivitasnya.

Efektivitas pelayanan publik dapat dianggap sebagai Pelayanan dasar merupakan bagian esensial dari tata kelola pemerintahan. Tata kelola pemerintahan dianggap efektif apabila pelayanan publik yang diberikan menitikberatkan pada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan yang terbaik memberikan kepuasan langsung kepada masyarakat, yang menjadi penilai utama kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Indeks kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kesuksesan Pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun lokal.

Pelayanan yang berkualitas memudahkan Pelayanan publik dianggap berhasil jika masyarakat merasakan peningkatan kesejahteraan mereka. Keberhasilan pelayanan publik dapat diukur dari seberapa mudah, cepat, akurat, dan memuaskan prosedur yang diberikan kepada masyarakat.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

SOP (Standar Operating Procedure) adalah pedoman yang mencakup serangkaian pedoman standar yang harus dijalankan dalam sebuah entitas organisasi.. Tujuan SOP adalah menjamin bahwa segala keputusan, tindakan, serta penggunaan sarana di dalam organisasi dilakukan oleh anggotanya secara konsisten, efisien, dilakukan secara efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara sistematis. (Tambunan, 2013: 86).

SOP berasal dari pengelolaan rutin yang mungkin tidak profesional pada awalnya, lalu diperbaiki menjadi lebih standar untuk mencapai standar profesional. Maka dari itu, SOP dibuat untuk mempercepat mengoptimalkan proses kerja, meningkatkan kinerja, dan menyesuaikan tindakan dengan visi dan misi perusahaan. (Ekotama, 2011: 21).

SOP dirancang untuk mempermudah tugas-tugas, sehingga pekerjaan menjadi lebih terfokus, cepat, dan akurat. Dengan demikian, manfaat dapat diperoleh dengan lebih mudah, pemborosan dapat diminimalkan, dan risiko keuangan dapat dihindari. Biasanya, ini diterapkan di lingkungan bisnis yang kompetitif, di mana semua tugas harus diselesaikan sesuai jadwal (Ekotama, 2011: 20). Jadi, SOP dibentuk untuk merampingkan proses kerja sehingga hasilnya optimal dan tetap efisien.

SOP adalah elemen penting; ketika tidak disusun dan dilaksanakan dengan baik, manajemen perusahaan bisa terganggu. SOP dirumuskan dengan tujuan-tujuan berikut:

1. Memastikan pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan aturan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.
2. Menjamin kehandalan proses pengolahan dan pembuatan menjamin keterpercayaan laporan yang dibutuhkan oleh organisasi.

3. Membantu mengamankan proses pengambilan keputusan organisasi menjadi lebih lancar dan efisien.
4. Menjamin adanya kontrol yang memadai dalam kegiatan, sehingga dapat mencegah praktik penyelewengan atau penyalahgunaan oleh anggota organisasi atau pihak lain. (Tambunan, 2013: 143).

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah keadaan yang berubah-ubah yang terkait dengan barang, jasa, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono (2000:2) dalam (Erlianti, 2019) menyampaikan beberapa definisi kualitas yang beragam, termasuk:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan merupakan kemampuan untuk memenuhi ketentuan atau kriteria yang telah ditetapkan.
- b. Kesesuaian untuk digunakan.
- c. Peningkatan yang berkelanjutan..
- d. Kebebasan dari kerusakan atau cacat
- e. Memenuhi pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan selanjutnya. terus menerus.
- f. Melaksanakan semua tindakan dengan benar.
- g. Kemampuan untuk memuaskan pelanggan.

### **E- Government**

E-government, atau pemerintahan elektronik, mengacu pada Penggunaan teknologi informasi, terutama internet, dalam menyelenggarakan layanan publik dengan lebih nyaman, fokus pada kebutuhan pelanggan, hemat biaya, dan menyajikan pengalaman yang lebih baik secara keseluruhan adalah konsep dasar dari E-Government. Menurut (Tsybulnyk et al., 2020), E-Government adalah "penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menyediakan layanan publik dengan lebih nyaman, mengutamakan kebutuhan pelanggan, hemat biaya, dan secara keseluruhan lebih unggul."

(Twizeyimana & Andersson, 2019) mengungkapkan bahwa E-government memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan. Ini menciptakan hubungan baru seperti G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business Enterprises), dan G2G (Government to Government), menjadikan e-government sebagai "penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, menyediakan layanan pemerintah yang lebih mudah diakses, memberikan akses informasi kepada masyarakat umum.", dan meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat."

Secara keseluruhan, E-government menerapkan teknologi komunikasi dan informasi untuk mencapai beberapa tujuan, termasuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintah, menyediakan layanan publik yang unggul, memberikan akses luas terhadap informasi kepada E-government bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, sambil meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat.

### **Model Model E-Government dalam Sistem Pelayanan Publik**

Doramia Lumbanraja (2020) mencatat bahwa tujuan utama Penggunaan e-government dalam sistem pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pengguna layanan. Bank Dunia juga memandang e-government sebagai penerapan teknologi perbankan global yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam manajemen pemerintahan melalui pemanfaatan internet dan teknologi digital lainnya.

Heriyanto (2022) menyatakan bahwa e-government bertujuan menciptakan lingkungan E-government merupakan upaya untuk membangun pemerintahan yang mengikuti tujuan bersama dari berbagai komunitas yang terlibat. Ini juga bisa diinterpretasikan sebagai penerapan teknologi berbasis web, komunikasi internet, dan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi serta memperluas akses layanan dan informasi pemerintah kepada masyarakat, pelaku bisnis, pencari kerja, dan entitas pemerintah lainnya. E-government bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi negara menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

E-government meningkatkan mutu layanan publik serta meningkatkan transparansi dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Hal ini mengubah manajemen publik dari yang semula birokratis menjadi lebih terbuka, mudah diakses, inklusif, dan partisipatif. Pengembangan e-government mempercepat dan meluaskan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, mengubah pola layanan dari layanan one-stop service menjadi layanan non-stop service.

Menurut Tasyah et al. (2021), Terdapat empat jenis implementasi E-Government.:

#### **a. Government to Citizen**

Ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Moenir (2006), pelayanan terbaik meliputi kemudahan pengelolaan kepentingan, layanan yang adil, kesetaraan tanpa diskriminasi, dan integritas serta kejujuran.transparan.

#### **b. Government to Business**

Menciptakan suasana usaha yang mendukung. Contoh penerapan termasuk aplikasi berbasis web untuk perhitungan dan pembayaran pajak secara online.

**c. Government to Government**

Memfasilitasi komunikasi intensif antar negara. Contoh penerapan termasuk keterkaitan administratif antara lembaga pemerintah dan misi diplomatik, konsulat, serta bank-bank pemerintah asing, dan sistem basis data intelijen untuk deteksi cegah tangkal.

**d. Government to Employees**

Meningkatkan performa dan kesejahteraan karyawan pemerintah atau karyawan pemerintah, seperti aplikasi terpadu untuk mengelola tunjangan kesejahteraan pegawai.

**Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan publik seperti yang disebutkan oleh Pristiria et al. (2022) meliputi:

- a. Faktor Individual Mengacu Semakin unggulnya kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi akan berdampak pada kemampuan organisasi tersebut untuk memberikan pelayanan berkualitas.
- b. Faktor Sistem Mengacu Semakin kompleks dan rumitnya prosedur pelayanan., semakin sulit untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, prosedur yang sederhana dan transparan meningkatkan kemungkinan pelayanan berkualitas.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan untuk memahami kondisi objek yang terjadi secara alami. Penelitian ini menggambarkan secara rinci mengenai Efektivitas Pelayanan E-Government dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan online melalui M-Paspor.

Data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer memberikan informasi terbaru tentang kepuasan pemohon layanan imigrasi terhadap pelayanan Pengajuan paspor secara daring menggunakan M-Paspor diambil dari berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti dokumen dan catatan yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya diperoleh dari buku, artikel, dan catatan lain dengan bantuan media cetak dan internet, serta catatan lapangan.

Peneliti mengumpulkan data melalui proses wawancara dengan informan, observasi, dan studi literatur. Proses Analisis data dalam studi ini memanfaatkan metode model yang melibatkan Proses tersebut melibatkan beberapa langkah, mulai dari mengumpulkan data, menyusun data, menampilkan informasi, dan menarik kesimpulan dari hasil analisis..



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam studi ini, penulis menggunakan analisis informasi yang Data diperoleh melalui pengamatan, interaksi langsung, dan pengumpulan dokumen selama periode penelitian. Penelitian ini mengacu pada hasil studi dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016), yang mengidentifikasi tiga elemen kunci untuk kesuksesan: Dukungan (Support), Kapasitas (Capacity), dan Nilai (Value). Berikut adalah uraian lebih terperinci mengenai setiap elemen tersebut :

### *Support*

Menurut penelitian dari Harvard JFK School Of Government (Indrajit, 2016), elemen dukungan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu kemauan politik, kontinuitas, dan sosialisasi. Pengamatan dari beberapa narasumber menunjukkan bahwa dalam konteks kemauan politik, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah melaksanakan menyediakan dukungan dengan menyediakan layanan kepada pengguna m-paspor. Layanan ini mencakup bantuan dalam pengurusan paspor baru maupun perpanjangan, yang tidak termasuk dalam layanan standar aplikasi m-paspor. Selain itu, kantor tersebut telah memastikan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjalankan layanan m-paspor ini secara efektif dan sesuai harapan. Meskipun demikian, dalam implementasi m-paspor masih ada kendala karena sebagian masyarakat belum memahami sistem m-paspor. Namun, Tenaga kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya siap membantu agar masyarakat mendapatkan layanan yang optimal.

Pada bagian kontinuitas, implementasi e-government menggunakan layanan m-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melibatkan infrastruktur pendukung yang telah disiapkan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan e-government. Ini terbukti dengan keluarnya surat edaran dari Direktorat Jenderal Imigrasi mengenai penerapan aplikasi antrian paspor secara online. Keberadaan peraturan dalam pelaksanaan e-government sangat penting karena peraturan tersebut memberikan dasar hukum yang kuat untuk mendukung kebijakan tersebut. Aturan ini juga dapat digunakan sebagai pedoman dalam menegakkan sanksi terhadap pelanggaran yang mungkin terjadi selama implementasi m-paspor. Dari segi infrastruktur, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah menyediakan fasilitas seperti komputer, printer, scanner, kamera, mesin finger, dan jaringan internet yang diperlukan. Selain itu, sumber daya manusia yang kompeten juga telah dihadirkan untuk mengimplementasikan m-paspor sesuai dengan landasan hukum yang tertera dalam instruksi Nomor: IMI-UM.01.01-4166 tentang penggunaan aplikasi pendaftaran antrean paspor daring di seluruh wilayah Indonesia.

Dalam aspek sosialisasi, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sudah menerapkan upaya untuk menyampaikan informasi secara merata, terus-menerus, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai inovasi layanan terbaru, yaitu antrian paspor online. Meskipun Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi tergolong efektif, ada beberapa kelompok masyarakat yang merasa belum mendapatkan sosialisasi langsung dari kantor tersebut. Secara keseluruhan, meskipun terdapat kendala-kendala tertentu, penerapan e-government dalam pelayanan paspor secara online dari aspek kemauan politik, kontinuitas, dan sosialisasi telah berjalan dengan efektif. Kendala-kendala tersebut, meskipun ada, tidak secara signifikan mempengaruhi implementasi kebijakan antrian paspor online ini. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya juga telah mendapatkan dukungan maksimal dari berbagai pihak Untuk menyediakan layanan yang terbaik kepada penduduk.

### ***Capacity***

*Capacity* merupakan elemen kedua dari temuan dan penelitian yang dilakukan oleh Harvard JFK School Of Government (Indrajit, 2016) yang juga berpengaruh dalam kesuksesan pelaksanaan suatu kebijakan. Capacity memiliki maksud itu kewenangan pemerintah daerah untuk dapat mewujudkan e-government. Penerapan e-government melalui m-paspor ini dianalisis oleh peneliti dengan memperhatikan 3 unsur dari capacity yaitu sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur teknologi dan informasi, dan sumber daya manusia.

Berdasarkan analisis peneliti diketahui bahwa sumber daya yang tersedia finansial dalam penerapan e-paspor ini telah dialokasi dengan baik untuk fasilitas infrastruktur maupun suprastruktur contohnya fasilitas yang mendukung pelayanan m-paspor yaitu komputer, printer, scanner, kamera, mesin finger dan jaringan internet. Hal ini menunjukkan ketersediaan sumber daya finansial sudah terpenuhi. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya juga telah memiliki DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) dan dalam dokumen tersebut telah mencakup semua kegiatan, termasuk sumber daya finansial yang terkait dengan m-paspor.

Pada elemen dalam hal infrastruktur dan teknologi informasi telah terlaksana pada penerapan e-government melalui m-paspor. Karena seperti yang telah diketahui dari hasil wawancara bahwa infrastruktur yang mendukung penerapan e-government Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pengadaan speedy, komputer, printer, maupun alat-alat lainnya guna mendukung pelayanan m-paspor. Dengan tersedianya infrastruktur yang memadai merupakan salah satu faktor utama yang harus terpenuhi untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan e-government melalui m-paspor. Hal tersebut menandakan bahwa dalam unsur infrastruktur dan teknologi informasi telah berjalan secara

efektif dan sebagaimana Satu prinsip dalam Keputusan Menteri Reformasi Politik No. 63/KEP/M.PAB/7/2013 yang menjelaskan Ketersediaan infrastruktur dan fasilitas pendukung yang memadai, termasuk dalam hal telekomunikasi dan informasi. peralatan teknis. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur tentang penyediaan sarana dan prasarana harus dipenuhi guna dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat.

Pada unsur Sumber Daya Manusia (SDM) usaha upaya yang dikerjakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus di Surabaya telah melaksanakan pengembangan melalui sistem pelatihan pegawai petugas seperti IT yang dimana merupakan bentuk perbaikan operasional di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya untuk mendukung beragam inovasi pelayanan, terutama pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Oleh karena itu, terdapat potensi keterampilan manusia yang cukup untuk mendorong keberhasilan program-program penting. Sumber daya dan keahlian yang terampil diperlukan untuk memastikan bahwa penerapan sistem paspor online memenuhi harapan negara.

### ***Value***

Dalam penerapan e-government yang dimana pemerintah ini menjadi pihak pemberi jasa (*supply side*). Bukan pemerintah sendiri yang menentukan sejauh mana manfaat penerapan e-Government, namun masyarakat dan pemangku kepentingannya (sisi permintaan). Jadi sebaiknya pemerintah memprioritaskan dalam bentuk aplikasi email pemerintah terlebih dahulu. guna melihat apa yang harus diprioritaskan dalam mengembangkan upaya untuk memberikan nilai atau manfaat sebesar-besarnya yang dapat diperoleh masyarakat.

Hasil penelitian Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa penerapan layanan internet e-Government dari segi keuntungan atau benefit efektif melalui Kantor Imigrasi Khusus Kelas 1 Surabaya sendiri atau menempatkannya dan masyarakat sebagai pengguna layanan Internet. Hal ini sudah sesuai dengan teori *Harvard JFK School Of Government dalam Indrajit (2016;11-12)* yang lebih mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pada penyampaian layanan pemerintah. E-Government menciptakan kesempatan baru bagi pemerintah untuk melayani masyarakat dengan meningkatkan mutu, akuntabilitas dan efisiensi. Kantor imigrasi sendiri juga mendapat manfaat dari layanan daring ini karena membantu mengurangi jumlah pemohon paspor. Dan dari sudut pandang masyarakat bermanfaat karena sangat membantu mereka terutama yang bekerja keras. Perubahan lainnya terdapat pada antrian sebagai respon terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Sehingga masyarakat tidak membuang waktu untuk mengantri. Seiring berjalannya waktu, sudah menjadi aturan bahwa perusahaan bergerak maju dengan teknologi dan perkembangan seiring berjalannya waktu. Pengguna yang telah mengantri permohonan paspor online akan

dipanggil langsung oleh pengguna sesuai nomor antrian untuk wawancara dan foto setelah mengisi formulir yang diberikan.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **a) Sumber Daya Manusia**

Usaha agar dapat mewujudkan keberhasilan dalam kerangka Salah satu aspek penting dari e-Government adalah terkait dengan sumber daya manusia. Bidang aktivitas manusia merupakan salah satu bidang yang mendukung penerapan e-Government, karena merupakan aktivitas manusia. Mengimplementasikan langsung program atau kebijakan publiknya. Terkait dengan hal tersebut seperti yang telah ada dan Keputusan Menteri Reformasi Struktural No. 63/KEP/M.PSN/7/2003 No. 25 tentang standar ketenaga kerjaan salah satu di antaranya menjelaskan bahwa keterampilan pegawai akan ditentukan berdasarkan keterampilan, pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku sangatlah penting.

Berdasarkan dari pemaparan hasil wawancara oleh peneliti, diketahui bahwa dalam Aplikasi e-Government dan Proses pengajuan paspor secara daring di Kantor Imigrasi Kelas I Surabaya melalui aplikasi m-paspor ini bahwa sumber daya manusia yang terakait berasal dari dua petugas pelayanan yakni petugas pelayanan antrian paspor online dan petugas pelayanan paspor. Dari kedua petugas pelayanan tersebut baik petugas pekerjaan antrian paspor online dan pekerjaan paspor tersedia untuk pengguna pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang relevan dibutuhkan dalam mengimplementasikan antrian paspor online, seperti dapat mengerti sistem dari m-paspor serta dapat mengoperasikan computer dan alat elektronik lainnya yang terakit. Dalam segi pelayanan kepada Masyarakat, petugas yang terakit juga telah memberikan pelayanan yang sesuai strander seperti bersikap sopan dan ramah sambil memberikan layanan cepat dan tanggap untuk dapat mengatasi keluhan dan permasalahan yang terjadi selama pengimplementasian Antrean paspor daring di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

#### **b) Kemajuan Teknologi**

Adanya kemajuan teknologi adalah salah satu pendukung dari diterapkannya e-government. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat ini adanya kemajuan teknologi telah membantu terutama di bidang pemerintahan untuk dapat melakukan tugasnya yaitu melayani masyarakat secara optimal dengan memberikan pelayanan yang transparan. Dengan menerapkan teknologi pada inovasi kebijakan ataupun program pelayanan

publik dimungkinkan untuk masyarakat dapat menggunakan pelayanan tersebut dimana saja dan kapan saja, dalam segi kejelasan waktu juga tidak perlu menunggu lama karena semua telah tersistem agar masyarakat dapat mengetahui secara transparan. Hal tersebut sesuai dengan yang diterapkan pada antrian paspor online melalui aplikasi m-paspor, dimana pengguna layanan dapat lebih mendapat kejelasan waktu antrian tidak seperti yang terjadi pada layanan secara manual Dimana Masyarakat harus datang terlebih dahulu ke kantor imigrasi untuk mengambil nomor antrian belum lagi jika pada hari itu kuota sudah penuh, maka pengguna layanan harus ke kantor keesokan harinya.

Dengan diterapkannya e-government melalui antrian paspor online yang merupakan program berbasis pelayanan secara online untuk pembuatan paspor. Dalam segi membantu kebutuhan pelayanan kepada Masyarakat tentu saja adanya antrian paspor online ini telah membantu mengatasi permasalahan yang sering muncul pada saat antrian paspor secara manual sebelum ini. Adanya antrian paspor online ini juga telah efektif karena membantu pelayanan pembuatan paspor menjadi terselesaikan lebih cepat, hal tersebut terbukti dari proses pembuatan paspor yang secara manual yang biasanya pengguna layanan harus 5 kali datang akan tetapi pada saat adanya antrian paspor online cukup 2 kali datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

#### **b. Faktor Penghambat**

Dalam Penerapan E-government tentu banyak permasalahan yang dihadapi dari berbagai pihak yang bersangkutan seperti dalam layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya pada bidang antrian paspor online. Sebetulnya sejauh ini dari pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya masih belum menemukan hambatan yang spesifik, seperti dalam masalah yang di keluhkan oleh masyarakat terhadap kuota per harinya dan terkadang server aplikasi yang terkadang down, Namun dari pihak Imigrasi dapat mengatasi beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna seperti pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya langsung melaporkan kepada pusat terkait server down dan terkait kuota per hari hal ini masih mengikuti kebijakan dari pusat yang masih membatasi jumlah paspor yang dikeluarkan dalam periode waktu tertentu.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang efektivitas layanan e-government dalam prosedur penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, studi ini mengacu pada hasil studi yang dilaksanakan oleh Harvard JFK School of Government sebagaimana dijelaskan oleh Indrajit

(2016; 11-12). Menurut hasil riset tersebut terdapat 3 elemen yang dapat digunakan dalam mengukur pengembangan efektivitas e-government yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Dengan demikian, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pada elemen *support*, diketahui bahwa efektivitas pelayanan layanan e-government untuk Pengelolaan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus di Surabaya memenuhi elemen *support* yang terbagi menjadi tiga unsur utama yaitu *political will*, kontinuitas, dan sosialisasi.
  - a) *political will*, dukungan politik dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus di Surabaya tercermin dalam bentuk layanan yang diberikan kepada publik sebagai pengguna layanan antrian paspor online. Kantor Imigrasi telah membantu masyarakat dalam proses pengurusan paspor baru maupun perpanjangan. Selain itu, petugas pelaksana telah menyediakan sumber daya manusia yang kompeten untuk memastikan pelayanan antrian paspor online berjalan dengan baik. Meskipun ada kendala seperti ketidakpahaman masyarakat tentang sistem ataupun cara menggunakan aplikasi antrian paspor online yaitu m-paspor, akan tetapi sumber daya manusia di Kantor Imigrasi dapat untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membantu dalam cara penggunaannya agar Masyarakat yang menggunakan layanan tetap menerima pelayanan yang terbaik.
  - b) *Kontinuitas*, implementasi e-government menggunakan layanan e-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya didukung oleh menyediakan fasilitas pendukung infrastruktur yang kuat, termasuk terbitnya surat edaran dari Direktorat Jenderal Imigrasi mengenai penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor secara daring. Peraturan ini memberikan landasan hukum yang kuat untuk kebijakan tersebut dan menjamin pelaksanaan m-paspor memiliki kekuatan hukum. Selain itu untuk mendukung keberlanjutan dari pelayanan ini kantor imigrasi telah yang memadai seperti komputer, printer, scanner, kamera, mesin finger, jaringan internet, dan sumber daya manusia yang kompeten.
  - c) *Sosialisasi*, mengenai layanan antrian paspor online telah dilakukan secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi tersebut telah efektif, namun terdapat beberapa masyarakat yang merasa belum mendapatkan sosialisasi secara langsung dari Kantor Imigrasi. Meskipun demikian, secara umum penerapan e-government dalam layanan paspor online ini telah berfungsi dengan efektif meskipun terdapat beberapa kendala kecil yang tidak berdampak besar terhadap implemtasi layanan antrian paspor online.

Secara keseluruhan, dukungan dari berbagai pihak Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah melakukan berusaha seoptimal mungkin untuk menyediakan layanan terbaik kepada masyarakat dalam implementasi e-government untuk pembuatan paspor. Kendala-kendala yang ada tidak signifikan dalam menghambat pelaksanaan kebijakan ini.

- b. Pada elemen *capacity*, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Penerapan pemerintahan elektronik dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah efektif dan memenuhi tiga unsur utama dalam capacity yaitu sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia
  - a) Sumber daya finansial, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah mengalokasikan sumber daya finansial dengan baik untuk mendukung infrastruktur dan suprastruktur yang diperlukan dalam penerapan layanan antrian paspor online. Fasilitas yang mendukung pelayanan m-paspor, seperti komputer, printer, scanner, kamera, mesin finger, dan jaringan internet, menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya finansial sudah terpenuhi. Serta pengalokasian anggaran tersebut juga berada dalam DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) yang mencakup operasional kegiatan terkait dengan layanan antrian paspor online.
  - b) Sumber daya infrastruktur teknologi, Pelayanan e-government dalam pembuatan paspor online telah didukung dengan infrastruktur yang memadai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas seperti speedy, komputer, printer, dan alat-alat lainnya tersedia dan mendukung pelayanan m-paspor. Ketersediaan infrastruktur yang memadai menjadi faktor penting untuk kesuksesan implementasi e-government, sejalan dengan prinsip yang tercantum sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAB/7/2013 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menegaskan pentingnya infrastruktur yang memadai untuk melayani kebutuhan masyarakat.
  - c) Sumber daya manusia, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah melakukan pengembangan SDM melalui pelatihan pegawai, khususnya dalam bidang IT, untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Ketersediaan SDM yang cukup dan berkompeten sangat penting untuk mendorong keberhasilan program antrian paspor online. Kompetensi dan keahlian SDM diperlukan agar penerapan layanan antrian paspor online dapat berjalan sesuai dengan tujuannya.

Secara keseluruhan, *capacity* dalam penerapan penggunaan paspor elektronik (e-paspor) di Kantor Imigrasi Surabaya, telah memenuhi tiga unsur utama. Dukungan finansial yang memadai, infrastruktur yang lengkap, serta SDM yang kompeten dan terlatih adalah faktor-faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan ini.

- c. Pada elemen *value*, Penggunaan e-government untuk layanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah membawa manfaat besar bagi pemerintah dan warga. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat meningkatkan standar pelayanan publik secara signifikan, sementara masyarakat mendapatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pengurusan paspor.
- d. Dalam segi faktor yang mendukung dan menghambat dari pelayanan e-government dalam Untuk mempermudah pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, faktor pendukung yang diperlukan termasuk ada tenaga kerja yang telah terampil untuk dalam melaksanakan kebijakan ini dengan baik serta adanya kemajuan teknologi yang dalam hal ini dengan diterapkannya layanan antrian paspor online mengindikasikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah memanfaatkan teknologi yang ada pada saat ini untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan, faktor penghambat dari pelayanan Penerapan teknologi e-government untuk proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, yaitu terdapat permasalahan yang terjadi. Meskipun belum ada hambatan spesifik yang signifikan, masyarakat mengeluhkan tentang kuota harian yang terbatas dan server aplikasi yang kadang mengalami gangguan. Namun, pihak Kantor Imigrasi mampu mengatasi kendala tersebut dengan segera melaporkannya ke pusat dan mematuhi kebijakan kuota harian yang ditetapkan pusat. Ini menunjukkan adanya koordinasi dan responsivitas yang baik dalam menjaga kelancaran pelayanan publik meskipun ada beberapa kendala teknis.

### Saran

Sehubung dengan adanya faktor Kendala dalam penggunaan sistem antrean paspor online yang tertuju pada kuota antrian yang selalu penuh maka perlu adanya penambahan kuota antrian dan peralatan yang digunakan pada saat proses pembuatan paspor seperti saat server error. Pemerintah dapat memperluas kapasitas sistem secara teknik untuk menampung lebih banyak permohonan secara berkala. Sehingga dalam mengimplementasikan sistem penjadwalan antrian yang lebih efisien dan transparan untuk memastikan pengguna mendapatkan waktu yang tepat untuk pengajuan paspornya.



## DAFTAR REFERENSI

- Engkus, Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39-46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas pelayanan publik kata kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Haqie, N. A. (2020). Inovasi pelayanan publik Suroboyo BIS di kota Surabaya. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23-30.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66-75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, 11(2), 533-546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>