

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Riset

Pemerintah memiliki peran penting dalam sebuah negara untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi. Pemerintah harus memiliki visi internal dan eksternal, dimana visi internal yang berkaitan dengan cita – cita bangsa, sedangkan eksternal berkaitan dengan hubungan antar negara dan antar masyarakat.

Masyarakat dan pemerintah memiliki hubungan kausalitas dimana pemerintah harus lebih responsif terhadap tuntutan masyarakat dan memperhatikan hal-hal lain seperti demokratisasi, hak asasi manusia dan kepastian hukum. Mutu pelayanan yang baik dilihat dari bagaimana kinerja birokrasi dan administrasi yang dilaksanakan demi menghasilkan keputusan – keputusan yang berkualitas. Era globalisasi seperti ini sangat berhubungan dengan teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia.

Pada momen seperti ini pemerintah berperan sebagai pelayan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh elemen masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru dengan istilah *Electronic Government (e-Government)*.

Pemerintah Indonesia sebenarnya sudah memanfaatkan TIK (Teknologi Informasi Komunikasi) sejak tahun 1992 melalui pemanfaatan komputer *stand alone* yang digunakan oleh beberapa pemerintah dalam mengatur dan menerapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, pada saat itu masih dikenal dengan istilah komputerisasi yang digunakan untuk pengelolaan surat-menyurat belum dikenal dengan istilah *e-Government*¹. Pada akhirnya istilah *e-Government* mulai muncul di era tahun 2000-an, dimana pada era tersebut internet atau teknologi sudah mulai banyak digunakan dalam bidang pemerintahan.

E-Government secara formal mulai diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyebutkan bahwa aparat pemerintah wajib menggunakan teknologi telematika untuk mewujudkan *good governance* dan mengakselerasi demokrasi yang dicita-citakan. Perjalanan *e-Government* di Indonesia masih menemui banyak kendala, seperti banyaknya salah pengertian dan perbedaan pandangan mengenai *e-Government* itu sendiri. Beberapa masih menganggap bahwa *e-Government* hanyalah situs web lembaga pemerintah, sedangkan *e-Government* merupakan sebuah kesatuan sistem yang terintegrasi antar instansi dalam sebuah negara.

¹ Kusuma Dewi Arum Sari, Wahyu Agus Winarno (2012). IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT SYSTEM* DALAM UPAYA PENINGKATAN *CLEAN AND GOOD GOVERNANCE* DI INDONESIA diakses pada 19 Desember 2022 14:30 WIB

E-Government sangat berkaitan dengan teknologi dimana keberadaan teknologi secara tidak langsung telah memberi pengaruh besar pada berbagai bidang kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan fenomena yang mampu mengubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi terutama dalam sebuah pemerintahan.

Selain merumuskan kebijakan dan panduan, pemerintah juga terbilang serius dalam mengembangkan *e-government* dengan membentuk lembaga-lembaga independen seperti Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas), maupun yang bersifat melekat dengan kementerian, yaitu Direktorat *E-Government* pada Direktorat Jenderal Aplikasi dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Pelaksanaan Sistem Administrasi Pemerintahan dan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi².

Pemerintah sendiri sudah menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan *e-government* dimana pelayanan publik merupakan hak yang mendasar (*fundamental right*) maupun hak sosial dasarmasyarakat (*social right*) yang dimiliki seluruh masyarakat Indonesia dan memiliki urgensi yang tinggi bagi jalannya pemerintahan di Indonesia.

² Firdaus, Masyhur (2017) Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI) diakses pada 20 Desember 2022 15:20 WIB

Peningkatan pelayanan publik melalui *e-government* juga dapat terwujud seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat dan mendorong akuntabilitas serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik³.

Perserikatan Bangsa-Bangsa telah merilis hasil survei *United Nations (UN) E-Government* tahun 2022 dimana Indonesia menempatkan peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil tersebut menunjukkan peningkatan sebanyak 11 peringkat dari urutan 88 di tahun 2020 dan urutan 107 di tahun 2018.

Dimensi penilaian kinerja terbagi menjadi tiga yaitu Indeks Pelayanan Online/*Online Service Index (OSI)*, Indeks Infrastruktur Telekomunikasi/*Telecommunication Infrastructure Index (TII)*, dan Indeks Sumber Daya Manusia/*Human Capital Index (HCI)*. Dalam masing-masing penilaian ukuran kinerja, Indonesia mencatatkan skor yang terbilang baik, yaitu skor 0.7644 untuk OSI, skor 0.6397 untuk TII, dan skor 0.7438 untuk HCI, dari penilaian ketiga komponen tersebut sudah berada di atas skor rata-rata dunia. Meski terus mengalami peningkatan, pemerintah dan Tim Koordinasi SPBE

³ Maya Septiani (2020). *E-Government Sebagai Strategi dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektivitas Pelayanan Publik*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik> diakses pada 25 September 2022 21:03 WIB

Nasional antara lain Kemkominfo, KemenPANRB, Kemendagri, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas, Kementerian Keuangan, Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) tetap akan melakukan pembenahan terutama pada segi infrastruktur telekomunikasi yang menjadi nilai terendah dalam penilaian.⁴

Implementasi *e-government* memiliki tujuan salah satunya adalah agar lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dengan komitmen yang kuat untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam jalannya sebuah birokrasi. *E-Government* memiliki manfaat dan menjadi alternatif bagi reformasi demokrasi demi mewujudkan pelayanan yang lebih baik (Nugraha:2018). Implementasi *e-government* memiliki harapan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis, industri dan meningkatkan kinerja pemerintahan dari yang sebelumnya lebih banyak melalui tatap muka atau *face to face* menjadi komputerisasi. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk meminimalisir biaya-biaya yang tidak terduga seperti pungutan liar dan para calo serta menghemat waktu.

E-Government di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Dalam Instruksi Presiden (Inpres), disebutkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas

⁴ Saefudin (2022). Signifikan Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat, <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/> diakses pada 4 Januari 2023 17:10 WIB

penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan dasar kebutuhan masyarakat Indonesia. Inpres tersebut sekaligus menjadikan payung hukum bagi kebijakan di bidang *e- government* dan mendukung kebijakan-kebijakan lain yang berhubungan dengan pengembangan *e-government*. Kebijakan lain seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Internet di Lingkungan Instansi Pemerintah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Selain itu, penyempurnaan dan pengembangan dalam penerapan *e-government* juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan yang paling terbaru adalah Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Dalam Perpres tersebut dijelaskan bahwa SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

E-Government dan pelayanan publik merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan, sebagaimana yang diatur pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional. Selain itu, pada

ayat (4) dikatakan bahwa penyelenggara memiliki kewajiban untuk mengelola Sistem Informasi yang terdiri dari sistem informasi elektronik dan nonelektronik yang meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Pada penjelasan di atas tidak dapat dipungkiri bahwa *e-government* dan Pelayanan Publik memiliki keterkaitan dan hubungan yang harus berjalan secara beriringan demi menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Selain itu dengan adanya *e-government*, bukan berarti cara pemerintah dalam melakukan pelayanan publik berubah secara drastis, masyarakat tetap dapat berhubungan dengan pemerintah secara langsung, tetapi dengan diterapkannya *e-government* metode pelayanan publik yang sudah ada dikembangkan dan disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan saat ini.

Seiring berkembangnya zaman yang lebih memanfaatkan TIK (teknologi, komunikasi, informasi) terutama *e-government* memiliki peran penting bagi pemerintah provinsi maupun daerah berlomba-lomba untuk menghadirkan sebuah program ataupun aplikasi yang dapat memudahkan para penyelenggara dan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Berbagai program dan aplikasi mulai dibentuk dan dilaksanakan dengan harapan lebih efektif dan dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi.

Pelayanan publik melalui proses elektronik sedang masif dilakukan hampir di seluruh kota di Indonesia, salah satunya adalah kota Jakarta. Pemerintah Kota Jakarta sudah mulai melakukan penerapan *e-government* dalam mewujudkan Jakarta *Smart City* atau Kota Pintar, salah satu upayanya adalah dengan memanfaatkan *e-government* tersebut dengan menghadirkan beberapa aplikasi ataupun *website* yang sudah dijalankan seperti JAKI (Jakarta Kini) dan Qlue sebagai aplikasi layanan pengaduan masyarakat, JakEvo yang mengurus surat perizinan, Alpukat Betawi yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan dan berbagai aplikasi dan *website* lainnya.

Provinsi DKI Jakarta sendiri pernah tercatat sebagai provinsi dengan nilai *e-government* tertinggi pada tahun 2015 dengan nilai 3,39 mengungguli provinsi- provinsi lainnya. Dengan nilai tersebut dapat dikatakan kota Jakarta sudah terbilangbaik dalam menjalankan dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses segala informasi mengenai pemerintahan ataupun dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Penilaian tersebut terbagi dalam lima dimensi yaitu perencanaan, kebijakan, kelembagaan, infrastruktur dan aplikasi.⁵

Diantara banyaknya aplikasi yang telah diluncurkan di kota Jakarta, terdapat aplikasi bernama *M-Paspor* untuk melakukan pengajuan permohonan dan penggantian paspor dengan harapan dapat menjawab permasalahan atau kendala yang terjadi ketika melakukan permohonan dan penggantian paspor

⁵ Databooks (3 November 2016). Jakarta Provinsi Dengan E-Government Terbaik <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/03/jakarta-provinsi-dengan-e-government-terbaik> diakses pada tanggal 11 Oktober 2022 21:35 WIB

secara *offline* atau langsung. Proses pembuatan dan penggantian paspor secara *offline* atau secara langsung kerap mengalami kendala atau permasalahan seperti prosedur yang cukup lambat, pelayanan yang kurang ramah, memakan waktu yang cukup lama terutama saat pengecekan berkas persyaratan dan masih banyaknya pungutan liar serta calo paspor yang berkeliaran disekitar kantor imigrasi terutama di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan. Selain itu, munculnya pandemi *Covid-19* sejak awal tahun 2020 menyebabkan hampir segala bentuk pelayanan publik seperti pembuatan dan perpanjangan paspor di kantor imigrasi menjadi terbatas untuk meminimalisir penyebaran *Covid-19*.

Maka dari itu, Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjadi bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia meluncurkan aplikasi bernama *M- Paspor* untuk mengajukan permohonan dan penggantian paspor. Aplikasi *M- Paspor* mulai diperkenalkan sejak 30 Desember 2021 dan siap digunakan pada tanggal 27 Januari 2022 setelah melalui rangkaian uji coba dan sosialisasi. Aplikasi *M-Paspor* ini sudah dapat diunduh di *playstore*, *appstore* dan melalui *website*. Arya Pradhana Anggakara selaku Koordinator Humas Ditjen Imigrasi mengatakan bahwa aplikasi *M-Paspor* awalnya hanya diuji coba di tiga kantor imigrasi yaitu Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, Kantor Imigrasi Jakarta Pusat dan Kantor Imigrasi Tangerang. Namun, hingga saat ini sudah terdapat 22 kantor imigrasi yang dapat melayani permohonan paspor melalui aplikasi tersebut.⁶

⁶ Imigrasi.go.id (23 Januari 2022). *Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022*. <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-m-paspor-siap-digunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022/> diakses pada 18 Oktober 2022 13:15 WIB

Sebelumnya, terdapat aplikasi yang sempat diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi bernama *APAPO* (Antrean Paspor Online) pada tahun 2019. Namun, aplikasi *APAPO* tersebut sudah digantikan oleh aplikasi *M-Paspor* dengan menambah fitur yang lebih menguntungkan. Aplikasi *APAPO* sendiri hanya bisa mengambil antrean paspor secara *online* saja, sedangkan aplikasi *M-Paspor* sudah termasuk dengan scan unggahan berkas persyaratan, pembayaran dapat dilakukan secara *online/offline*, pemilihan jadwal dan lokasi kantor imigrasi terdekat untuk melakukan wawancara.

Regulasi atau aturan mengenai pembuatan, perpanjangan dan pergantian paspor baru terdapat dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Selain itu, terdapat pembaharuan regulasi terkait Paspor melalui Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2014. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa aplikasi pra permohonan paspor *online* sebagai salah satu metode permohonan paspor. Pemohon atau masyarakat yang mengajukan permohonan dapat memilih melalui *online* terlebih dahulu atau dapat langsung datang ke Kantor Imigrasi.

Dalam buku *E-Government* yang ditulis oleh Indrajit (2006:42-43), terdapat empat tipe relasi *e-Government* yakni *Government to Citizens (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Governments (G2G)* dan *Government to Employees (G2E)*. Aplikasi *M-Paspor* ini termasuk kedalam tipe relasi *Government to Citizens (G2C)* dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utamanya adalah

mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal yang mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

Namun, seiring dengan berjalannya waktu aplikasi *M-Paspor* terus mengalami berbagai permasalahan seperti identitas tidak sesuai saat mengisi formulir, aplikasi sering mengalami *error*, sulitnya pemilihan jadwal kedatangan dan sebagainya. Seperti yang dilansir dalam travel.detik.com “Sistem online permohonan paspor, *M-Paspor*, masih memiliki kendala besar. Idealnya aplikasi itu untuk menghapus keberadaan calo, namun malah sulit diakses. Menurut pengalaman detikTravel beberapa waktu lalu, *M-Paspor* hanya memutar-mutar saja saat pembukaan kuota antrean di hari Jumat siang. Akibatnya, calo paspor berpeluang memanfaatkan keadaan ini.”⁷

Selain itu, terdapat permasalahan lain saat pengisian identitas di formulir yang telah disediakan pada aplikasi *M-Paspor* seperti yang dilansir dalam imigrasi.go.id “Menurut Subkoordinator Humas Ditjen Imigrasi, Achmad Nur Saleh, hal tersebut dapat disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian data yang terdaftar di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Salah satu contohnya adalah angka tanggal kelahirannya tidak sama dengan angka pada digit ke-7 hingga ke-12 dalam Nomor Induk Kependudukan (NIK).”⁸

⁷ Ahmad Masaul Khoiri (3 Juni 2022). Celaka M-Paspor Lemot dan Sulit Diakses Jadi Peluang Calo Beroperasi Lagi. <https://travel.detik.com/travel-news/d-6107814/celaka-m-paspor-lemot-dan-sulit-diakses-jadi-peluang-calo-beroperasi-lagi> diakses pada tanggal 29 September 2022 21.36 WIB

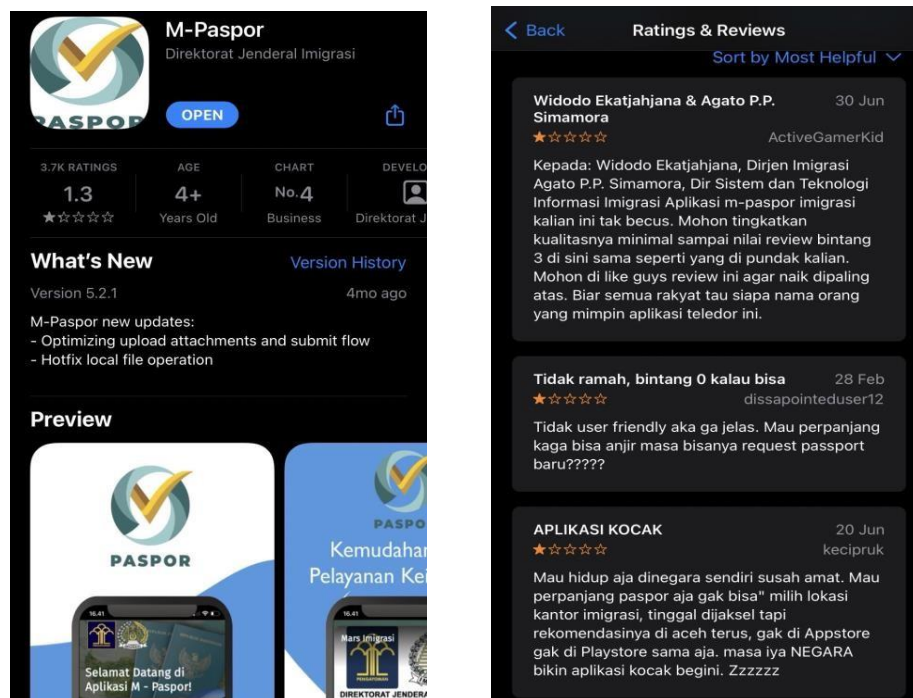
⁸ Ajeng Rahma Safitri (14 Maret 2022). *Identitas Tidak Valid Saat Mengisi Form di Aplikasi M-Paspor Apa Solusinya?*. <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/03/14/identitas-tidak-valid-saat-mengisi-form-di-aplikasi-m-paspor-apa-solusinya/> diakses pada tanggal 29 September 2022 21.46 WIB

Permohonan paspor kembali melonjak setelah menurunnya transmisi virus Covid-19 secara global yang membuat pemerintah melonggarkan kebijakan protokol kesehatan bagi para pelaku perjalanan internasional. Achmad Nur Saleh selaku Subkoordinator Humas Ditjen Imigrasi menyebutkan bahwa jumlah permohonan paspor pada kuartal pertama tahun 2022 mengalami peningkatan, berdasarkan informasi dari Dashboard Keimigrasian pada periode 1 Januari – 11 April 2022 jumlah permohonan paspor yang masuk di seluruh Indonesia sebanyak 522.316 permohonan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 41% dibandingkan dengan kuartal keempat tahun 2021 yaitu sebanyak 369.288 permohonan. Permohonan paspor didominasi oleh Paspor Biasa 48 Halaman dengan total 441.756, Paspor Elektronik 48 Halaman sebanyak 79.765, Paspor Biasa 24 Halaman sebanyak 537 dan Paspor Elektronik Polikarbonat sebanyak 258 permohonan.⁹

Penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan juga mengalami peningkatan sebanyak empat kali lipat dari tahun 2021 hingga 2022. Felucia Sengky Ratna selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan menyebutkan bahwa “Berdasarkan data dari Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, penerbitan paspor sebanyak 32.622 pada 2021 dan meningkat sejumlah 136.415 pada 2022”. Peningkatan tersebut disebabkan oleh melandainya kasus Covid-

⁹ Ajeng Rahma Safitri (11 April 2022). *Imigrasi Terima Lebih Dari 500.000 Permohonan Paspor di Kuartal Pertama 2022*. <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/04/11/imigrasi-terima-lebih-dari-500-000-permohonan-paspor-di-kuartal-pertama-2022/> diakses pada 18 Oktober 2022 19:10 WIB

19 dan pemberlakuan kebijakan masa berlaku paspor menjadi 10 tahun sejak Bulan Oktober.¹⁰



Gambar 1.1 Aplikasi M-Paspor dan Ulasan Pengguna Aplikasi M-Paspor
 Sumber : Laman Aplikasi M-Paspor di AppStore

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di atas, peneliti menggunakan teori yang sesuai dan berhubungan dengan tiga elemen kunci yang dijadikan acuan dalam penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik yang berasal dari kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006:16-17) dalam buku *E-Government*, yaitu elemen *support*, *capacity* dan *value*.

¹⁰ Annas Furqon Hakim (30 Desember 2022). *Jam Layanan Ditambah Jadi Faktor Permintaan Penerbitan Paspor di Imigrasi Jakarta Selatan Meroket*. <https://jakarta.tribunnews.com/2022/12/30/jam-layanan-ditambah-jadi-faktor-permintaan-penerbitan-paspor-di-imigrasi-jakarta-selatan-meroket> diakses pada 27 Januari 2022 16:32 WIB

Pertama, ditinjau dari elemen *Support* adalah bagaimana cara pemerintah memiliki keinginan untuk menerapkan *e-government* tersebut seperti menyepakati kerangka *e-government* atau aplikasi M-Paspor itu sendiri sesuai dengan visi misi dan tujuan sejak awal dibentuk. Pemerintah sudah memberikan dukungan kepada dalam mensosialisasikan aplikasi M-Paspor kepada masyarakat. Namun, hadirnya aplikasi *M-Paspor* ini belum terlaksana sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh Kementerian Hukum dan HAM maupun Direktorat Jenderal Imigrasi, dimana terdapat poin menyebutkan “Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas” tetapi masih banyak ditemukan keluhan mengenai kurang ramahnya pelayanan yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan.

Kedua, ditinjau dari elemen *Capacity* adalah bagaimana pemerintah memiliki kemampuan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan mimpi aplikasi *M-Paspor* menjadi sebuah kenyataan. Pada elemen ini terdapat tiga sumber daya yang dibutuhkan yaitu ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang memadai. Dalam penerapannya Direktorat Jenderal Imigrasi bekerjasama dengan 22 kantor imigrasi yang sudah terintegrasi cukup baik dengan aplikasi *M-Paspor* untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online* di setiap kantor imigrasi. Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada kolom *rating* dan *review* di *App Store* dan *Play Store* masih banyak masyarakat yang menyampaikan rasa ketidakpuasan terhadap aplikasi *M-paspor* seperti

server aplikasi masih sering mengalami *error*, kesulitan dalam melakukan pendaftaran dan pengunggahan dokumen persyaratan, kurang tanggapnya *customer service* dalam menanggapi keluhan masyarakat, hingga masih berkeliarannya calo paspor dan pungutan liar.

Ketiga, ditinjau dari elemen *Value* merupakan hasil dari dua elemen di atas yaitu *support* dan *capacity* sebagai pihak pemberi jasa yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi sebagai pengurus dan memberikan layanan melalui aplikasi *M-Paspor* tersebut. Berbagai inisiatif *e-government* tidak ada gunanya jika tidak ada pihak yang diuntungkan yaitu masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Elemen ini menilai sejauh mana manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Namun, masih banyak respon negatif dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi *M-Paspor*, dibutuhkan peningkatan dan pembaharuan sarana prasarana dalam penerapan *e-government* pada aplikasi *M-Paspor* agar memudahkan masyarakat dalam permohonan dan penggantian paspor secara *online*.

Beberapa penelitian yang dapat dijadikan pembandingan salah satunya adalah penelitian dengan judul “PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN (SELESAI DALAM GENGAMAN) DI KOTA BANDUNG TAHUN 2019-2020” yang diajukan sebagai tugas akhir oleh Rachma Puteri Dewi tahun 2021. Penelitian tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan seperti sering terjadi ketidaklengkapan berkas pengajuan karena kurangnya informasi, alur birokrasi yang tidak efektif dan

menyulitkan para pemohon. Aplikasi SALAMAN sendiri merupakan aplikasi yang menyediakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara online. Dalam pembahasannya, peneliti menggunakan kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dengan tiga elemen, yaitu elemen support, elemen capacity, dan elemen value.

Penelitian lain yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah penelitian berjudul “IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEMBUATAN PASPOR” yang merupakan jurnal ilmiah ilmu administrasi negara oleh Putrika Isma Ayutasya pada tahun 2020. Penelitian ini menitikberatkan pada permasalahan pada aplikasi dan kuota antrian. Peneliti menggunakan teori Implementasi Kebijakan Charles O. Jones dalam Tahir (2015) dimana terdapat tiga aktivitas yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu baik pada judul pertama dan kedua memiliki perbedaan, dimana pada judul pertama menggunakan teori *e-Government* menurut hasil riset dan kajian dari Harvard and JFK School of Government dalam buku (Indrajit,2006: 16-18) dan judul kedua menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Charles O. Jones untuk mengukur tingkat keberhasilan aplikasi pada sektor pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI M-PASPOR DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERMOHONAN DAN PENGGANTIAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I JAKARTA SELATAN TAHUN 2022-2023**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan identifikasi masalah dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 dilihat dari elemen *Support*?
2. Bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 dilihat dari elemen *Capacity*?
3. Bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 dilihat dari elemen *Value*?

1.3 Tujuan Riset

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam tentang penerapan *e-government* pada aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 dilihat dari elemen *Support*.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 dilihat dari elemen *Capacity*.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 dilihat dari elemen *Value*

1.4 Manfaat Riset

Sebagai suatu penelitian akademik maka penelitian ini mampu memberikan manfaat dan kegunaan khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi masyarakat luas. Penelitian mampu memberikan kegunaan juga manfaat bagi berbagai pihak, kegunaan penelitian ini dikelompokkan menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Penjelasannya sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Bagi kepentingan akademis, penelitian ini mampu memperkaya pada bidang kajian, pengetahuan dan literatur Ilmu Pemerintahan tentang penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dapat bermanfaat untuk memperdalam dan memperluas konsep hingga teori tentang *e-government*.

2. Manfaat Praktis

a. Kepentingan Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat sebagai bahan kajian dan pemikiran serta solusi bagi Pemerintah, khususnya bagi Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan dalam mengoptimalkan *e-government* dalam pelayanan permohonan paspor baru dan penggantian paspor *online* melalui aplikasi *M-Paspor*.

b. Kepentingan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pencerdasan kepada masyarakat tentang bagaimana Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan dalam menerapkan *e-government* dalam pelayanan permohonan paspor baru dan penggantian paspor *online* melalui aplikasi *M-Paspor*.

c. Kepentingan Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan peneliti untuk

menganalisis masalah- masalah terutama yang berkaitan dengan *e-government* dalam pelayanan permohonan paspor baru dan penggantian paspor *online* melalui aplikasi *M-Paspor*.