

## EVALUASI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI PONOROGO

Jesica Destalies Primasari Pamadi<sup>1</sup>, Dian Suluh Kusuma Dewi<sup>2</sup>,  
Ekapti Wahjuni Dj<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

E-mail: [suluh.dian@gmail.com](mailto:suluh.dian@gmail.com)

### ABSTRAK

*Pelaksanaan e-government di Indonesia pada era digitalisasi sekarang ini sangat dibutuhkan untuk pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik yang dapat diakses dari jauh menggunakan internet. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan e-government di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo dilihat dari pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi aplikasi M-Paspor masih terdapat banyaknya komplain dari para pengguna layanan yang menyebabkan pengguna layanan merasa kecewa dan rugi karena terjadinya error pada aplikasi dan website, kurang cepatnya notifikasi kode verifikasi akun, tidak terdapatnya cara pembayaran, tidak bisa memilih lokasi untuk kejelasan permohonan paspor, proses buka map pada aplikasi termasuk loadingnya lama, serta tidak dapat memilih kebutuhan paspor antara paspor rusak atau exp. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk sumber data, menggunakan penelitian berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan secara langsung di lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal, media sosial atau referensi lainnya. Guna mempermudah menganalisa data, penulis menggunakan aplikasi Nvivo 12 dalam jumlah besar dan keakuratan data.*

**Kata Kunci:** *E-Government; Aplikasi M-Paspor; Pelayanan Publik.*

### ABSTRACT

*The implementation of e-government in Indonesia in the current digitalization era is urgently needed for the development of electronic-based public services that can be accessed remotely using the internet. The purpose of this research is to find out the evaluation of the implementation of e-government at the Immigration Office Class II Non TPI Ponorogo in terms of public services through the M-Passport application. The results of this study are that the implementation of the M-Passport application still has many complaints from service users which causes service users to feel disappointed and at a loss because of errors on the application and website, not fast notification of account verification codes, no payment methods available, unable to choose a location for clarity on passport applications, the process of opening the folder on the application includes long*

*loading times, and cannot choose between a damaged or exp passport. This study uses a qualitative descriptive research method. For data sources, using research in the form of primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews conducted directly in the field. While secondary data is obtained from documents, journals, social media or other references. In order to make it easier to analyze data, the author uses the Nvivo 12 application in large numbers and the accuracy of the data.*

**Keywords:** *E-Government; M-Passport application; Public service.*

## PENDAHULUAN

Memasuki era digitalisasi diiringi dengan perkembangan sebuah teknologi komunikasi, saat ini telah membawa perubahan sosial yang signifikan di masyarakat (Setyo & Sidik, 2020). Kemajuan teknologi mengakibatkan pemerintah menciptakan inovasi layanan pemerintah berbasis digital. Adanya teknologi yang sudah menyebar, terlebih pada hal terkait dengan pemerintah yang ada didalamnya. Tentu saja hal ini akan berkesinambungan dengan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintah berkaitan dengan halnya *public services*. Perkembangan pelayanan yang baru oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan online, sehingga peran teknologi informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi pelayanan menjadi transparan, akuntabel, efektif dan efisien (Ramadhani & Fanida, 2020). Digitalisasi diharapkan dapat memangkas waktu pelayanan guna mengapresiasi tingkat kepuasan dan capaian kinerja program daerah atau yang dikenal dengan *e-government*.

Sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan Informasi dan

Komunikasi Teknologi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-goverment* (Putra et al., 2018). *E-Goverment* adalah aplikasi mempekerjakan tingkat lanjut teknik elektronik dan layanan web untuk menyajikan, bertukar, dan memajukan layanan pemerintah untuk warga negara dan bisnis dengan tujuan meningkatkan produktivitas sambil mengurangi biaya (Yera, Arbelaitz, Jauregui, & Muguerza, 2020). Mengenai istilah *e-government* dapat didefinisikan sebagai upaya pengembangan dalam penyelenggaraan di lingkungan pemerintahan yang menggunakan teknologi berbasis elektronik untuk pengoptimalan pemberian informasi serta pelayanan kepada masyarakat (khalayak). *E-Government* menawarkan layanan publik yang dapat diakses 24 jam, kapanpun, dan dari mana pun pengguna berada (Putra et al., 2018). Pengaksesan ini dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan publik jarak jauh yang terhubung dengan jaringan internet. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memperkuat

demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memanfaatkan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik (Mustafa, Farida, & Yusriadi, 2020). Konsep *e-government* yang paling mendominasi muncul dari perspektif teknis dan kombinasi dari sosial-ekonomi dan publik perspektif administratif tetapi dalam literatur akademik, model adopsi yang ditawarkan sejauh ini terutama konseptual (Yera et al., 2020).

Penerapan *e-government* di Indonesia sudah merambah pada sektor pelayanan publik, baik pada pelayanan administratif, jasa, maupun pelayanan barang (Rahmawati, Atma, Lia, Hariani, 2019). Hadirnya *e-government* diharapkan pelaksanaan layanan pemerintah akan lebih efisien dan lebih terkoordinasi. Di satu sisi, tampaknya logis untuk mengharapkan aspek sisi penawaran dari *e-government* menjadi instrumen dalam meningkatkan persepsi warga tentang *e-government* dan karena itu mempengaruhi tingkat penggunaan (Pérez- Morote, Pontones-Rosa, & Núñez-Chicharro, 2020). Dari sinilah penggunaan *e-government* dalam pemerintah dapat ditingkatkan pelayanan publiknya lebih efisien, baik dari pemerintah untuk peningkatan kegunaan *e-government* maupun dari masyarakat sebagai pengguna utama *e-government*. Mengidentifikasi dan memahami berbagai blok bangunan dan pentingnya membangun *e-*

*government* akan menguntungkan pemerintah dan pembuat kebijakan dengan memungkinkan mereka untuk lebih memahami dan membayangkan tujuan yang lebih luas untuk perencanaan dan pelaksanaan proyek *e-government* (Malodia, Dhir, Mishra, & Bhatti, 2021).

Pembuatan situs pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah baik pada tingkat pusat ataupun daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di dengan menggunakan media internet (Irawan, 2013). Sadar akan manfaat *E-Government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan di setiap daerah di seluruh nusantara (Putra et al., 2018). Merujuk pada Intruksi 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. Kesenjangan digital di antara orang-orang, layanan *e-government* yang ditawarkan dengan buruk, dan ketersediaan dan akses ke teknologi oleh orang-orang adalah beberapa masalah kritis yang dihadapi *e-government* proyek (Joshi & Islam,

2018). Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya antrian dalam memberikan pelayanan, dan ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan (Dahlila & Frinaldi, 2020). Poin terpenting yang menjadi perhatian penulis yakni mengenai efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas diharapkan dapat menghemat waktu dan pemerintah dapat melakukan serta menyediakan pelayanan publik dengan baik. Artinya, mencapai “nilai publik” dalam *e-goverment* harus dipahami sebagai kemampuan sistem *e-goverment* untuk menyediakan peningkatan efisiensi dalam pemerintahan, peningkatan layanan kepada warga, dan nilai-nilai sosial seperti inklusi, demokrasi, transparansi, dan partisipasi (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Ada pula didukung dengan regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Hamrun, Harakan, Prianto, & Khaerah, 2020). Keterbukaan informasi publik dalam UU No. 14 tahun 2008 menjelaskan bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi (Akbulut, 2010). Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) telah

menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya pelayanan; d. Produk pelayanan; e. Sarana dan prasarana; f. Kompetensi petugas pelayanan (Yulianto, 2020). Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat pelaksanaan *e-government* (Yera et al., 2020). Lembaga pemerintah sendiri segera mengupayakan pelaksanaan *e-government* di Indonesia hingga keseluruhan penjuror nusantara agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas baru atau inovasi dari pemerintah untuk pelayanan publik. Sistem *e-government* dapat mendukung kinerja pemerintah dalam bidang *government to business, government to citizen, government to government, dan government to employees* (Adika, 2020).

Kegagalan *e-goverment* disebabkan oleh banyaknya kesulitan yang dihadapi, seperti kerugian waktu dan uang, hilangnya citra baik aktor yang terlibat dan terakhir, tetapi tidak sedikit peningkatan biaya masa depan (Twizeyimana & Andersson, 2019). Dalam konteks ini, mengingat telah ditunjukkan bahwa pengeluaran publik pada *e-goverment* harus dikaitkan dengan tingkat warga negara yang sesuai pemanfaatan, perlu ditanyakan apakah skor tinggi dalam *e-goverment*

evaluasi kinerja berkolerasi dengan persepsi warga tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan, dan oleh karena itu, dengan penggunaan *e-government* (Pérez-Morote et al., 2020).

Memasuki era modern digital dunia, *E-government* didukung dengan adanya revolusi industri 4.0, yang telah diluncurkan oleh Presiden Indonesia Joko Widodo pada tanggal 4 April 2018. Di era revolusi industri 4.0, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan dan menciptakan inovasi terutama berkaitan dengan inovasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah baik Pusat, Provinsi, Kabupaten dan Kota juga harus membuat kebijakan yang pro terhadap revolusi industri 4.0 (Setiawan, 2019). Revolusi industri 4.0 ini merupakan upaya strategi baru dalam era digital dalam mewujudkan layanan pemerintah berbasis *e-government*. Tidak hanya pada layanan pemerintah saja, namun tingkat SDM yang terampil, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi juga harus ditingkatkan untuk menghadapi revolusi industri 4.0. Hal ini dapat dibuktikan dari pidato yang disampaikan presiden Joko Widodo mengenai bahwa beliau juga menginginkan birokrasi yang mengenal IPTEK.

Pelaksanaan pemerintahan yang sepenuhnya diberikan wewenang pada pemerintah menjadi dasar definisi yang ideal dan dianut birokrasi di Indonesia. Apabila dilihat dari keterbukaan informasi publik ada khususnya yang

menjadi perhatian penulis yakni di lingkup Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo, yaitu hadirnya sebuah informasi publik melalui media sosial dimana dijelaskan pada laman Instagram pada akun *@imigrasiponorogo* pada tanggal 30 Januari 2022 sebagaimana penulis ketahui yang secara pasti bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo telah memberikan informasi tentang Peralihan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online per tanggal 27 Januari 2022 yaitu Aplikasi “Layanan Paspor Online” sudah tidak dapat digunakan lagi. Sehingga seluruh proses pendaftaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo dilakukan melalui aplikasi baru yaitu Aplikasi M-Paspor.

Kini inovasi pelayanan publik semakin berkembang di Indonesia dari waktu ke waktu, didukung oleh kemajuan teknologi yang semakin canggih (Kusuma Dewi, Binti Yulianti, & Wahjuni Djuwitaningsih, 2021). Aplikasi ini tidak hanya berlaku di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo saja, namun berlaku di seluruh Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia. Aplikasi “Layanan Paspor Online” sebelumnya sudah dilaksanakan beberapa tahun akhir, jika dilihat dari responden penilaian aplikasi yang ada di laman pengunduh aplikasi, masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi tersebut. Namun, setiap layanan pemerintah seperti ini tentu ada kendala terlebih yang memungkinkan yakni

konektivitas atau jaringan. Aplikasi M-Paspor ini merupakan pembaruan dari aplikasi sebelumnya, dengan diperbarui fitur-fitur didalamnya agar lebih efisien. Fitur-fitur baru ini salah satunya yang membedakan yakni *entry* data mandiri dan pembayaran diawal oleh pemohon paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi ini juga belum lama di launching oleh Kementrian Hukum dan HAM RI.

Bermula dari narasi yang penulis tampilkan diatas penelitian ini dilakukan guna mengkoneksikan komposisi yang sesuai antara Aplikasi M-Paspor berbasis *e-government* sesuai pelaksanaan pelayanan publik serta peraturan perundangan yang berlaku. Hal lain yang berkaitan dengan penelitian yakni mengenai kaitannya Aplikasi M-Paspor dalam pelaksanaan *e-government* yang transparan, efektif, efisien dan akuntabel.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan paradigma dari alur penelitian dari umum ke khusus. Metode ini digunakan dengan menjelaskan atau mendeskripsikan dari pengamatan adanya fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Untuk sumber data, menggunakan penelitian berupa data

primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan secara langsung di lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal, media sosial atau referensi lainnya. Guna mempermudah menganalisa data, penulis menggunakan aplikasi Nvivo 12 dalam jumlah besar dan keakuratan data. Untuk keabsahan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data Triangulasi. Dengan demikian, penggalian informasi yang relevan, menganalisa data berdasarkan relevansinya yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penggunaan *E-Goverment* melalui Aplikasi M-Paspor**

Dalam mengikuti perkembangan teknologi, pemerintah terus melakukan perbaikan dan pembaruan pada sistem pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya layanan pada dinas keimigrasian di indonesia, telah memanfaatkan teknologi yang ada sekarang. Dengan kebutuhan masyarakat sekarang terkait dengan pembuatan paspor, masyarakat membutuhkan pelayanan yang mudah dan cepat. Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo melakukan inovasi pada sistem layanan. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo menggunakan sistem aplikasi M-Paspor, yang merupakan aplikasi pengembangan dari aplikasi sebelumnya, yaitu APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Online). Aplikasi

APAPO ini sebenarnya juga sebuah aplikasi pengembangan. Dari kedua aplikasi ini memiliki beberapa perbedaan mengapa harus ada pembaruan pada aplikasi M-Paspor. Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dengan bapak Reindy Slamet Yuniarto, S.H selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, APAPO dulunya merupakan aplikasi antrian pendaftaran yang bersifat online, aplikasi ini sistem didalamnya sesuai dengan jadwal kedatangan yang dipilih oleh pemohon paspor, seperti dapat memilih hari kerja mulai hari senin hingga jum'at dan dibebaskan memilih jam kedatangan yang tersedia mulai jam 08.00 WIB hingga jam 16.00 WIB, khusus untuk hari jum'at mulai jam 08.00 WIB hingga jam 16.30 WIB.

Adanya aplikasi pembaruan pada M-Paspor ini, mulai adanya pengintegrasian dengan aplikasi DPRRI yang merupakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian atau SIMKIM yang digunakan petugas internal imigrasi dalam pembuatan paspor. Sebelumnya aplikasi ini bersifat individual yang tidak saling terintegrasi. Namun, pembaruan inilah merupakan suatu pengembangan pada aplikasi-aplikasi yang dimiliki oleh imigrasi sudah saling terhubung satu sama lainnya atau sudah terintegrasi. Yang didaftarkan pada aplikasi M-Paspor dengan sistem internal sudah dapat terdeteksi. Mekanisme aplikasi M-Paspor dapat melakukan pendaftaran

yang memasukan semua data diri sesuai dengan NIK. Untuk pada saat NIK yang dimasukan ke dalam aplikasi sudah terintegrasi dengan dukcapil secara otomatis. Berbeda dengan aplikasi APAPO yang memang mekanismenya sama, namun belum terintegrasi. Pembuatan paspor sendiri memiliki persyaratan dokumen antara lain KTP, KK, dan Akta Lahir/Ijazah akhir/Surat Nikah minimal memuat nama dan tempat tanggal lahir.

Pada aplikasi sebelumnya di APAPO, pemohon harus membawa berkas fotokopi dengan ukuran kertas A4, hal ini dikarenakan petugas masih harus melakukan *scan* pada berkas. Tetapi, di aplikasi M-Paspor, pemohon sudah bisa melakukan unggah foto persyaratan mandiri secara langsung melalui aplikasi yang sudah terintegrasi dengan sistem internal. Aplikasi M-Paspor ini sudah mendukung dokumen dalam bentuk *Paperless*. Dengan hal ini, pemohon datang ke kantor hanya dengan membawa bukti pendaftaran pada aplikasi dan pemohon melakukan *interview*, foto, dan sidik jari. Namun, pemohon diharuskan tetap membawa berkas persyaratan asli untuk dilakukannya verifikasi ulang dengan data yang dikirim pada aplikasi. Adapun sistem pembayaran pada aplikasi ini berbeda dengan aplikasi sebelumnya. Sistem pembayaran pada aplikasi APAPO, dilakukan setelah foto dan wawancara yang dilakukan pembayaran di akhir setelah petugas memberikan resi pembayaran yang kemudian paspor jadi. Sedangkan pada

aplikasi M-Paspor, sistem pembayarannya dilakukan diawal setelah memasukkan data persyaratan secara lengkap, barulah muncul resi pembayaran. Jadi, melakukan pembayaran terlebih dahulu lalu pembuatan paspor. Namun, apabila ada permasalahan yang dilakukan oleh pemohon pada data yang dimasukkan tidak sesuai dengan persyaratan yang ada, maka permohonan paspor akan ditolak dan pembayaran dengan nominal uang yang sudah terbayarkan akan hangus. Pembayaran ini langsung masuk pada rekening sistem pemerintahan pusat yaitu Kemenkeu dan Kemenkumham. Sistem pembayaran ini diberikan batas tenggang waktu maksimal selama 1 hari atau 24 jam. Di sistem aplikasi ini, pemohon dapat melakukan pengecekan status permohonan, dapat mengambil kuota sewaktu-waktu dan dapat melakukan *reschedule* jadwal kedatangan.

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. Terkait skema pengelolaan aplikasi M-Paspor ini, yang mengelola diserahkan ke bagian seksi dokumen perjalanan dan izin tinggal. Aplikasi ini sendiri untuk tingkat keamanan data identitas diri pengguna layanan telah

dikelola dari Direktorat Jendral Imigrasi, tingkat keamanan data sudah dirancang oleh server pusat. Untuk kuota permohonan disediakan 60 kuota perhari.

Sesuai dengan nama aplikasi yaitu M-Paspor atau Mobile Paspor yang ditujukan hanya untuk pengurusan paspor, seperti paspor baru dan penggantian paspor. Namun, untuk paspor rusak dan paspor hilang tidak dapat dilakukan melalui aplikasi M-Paspor, khusus kedua masalah ini diminta langsung datang ke Kantor Imigrasi. Jika untuk pengurusan permohonan visa, dapat mengakses langsung pada websitenya [www.visa-online.imigrasi.co.id](http://www.visa-online.imigrasi.co.id), hal ini karena untuk visa masih belum ada aplikasinya.

Pengaksesan layanan ini bisa dilakukan dimanapun berada, menurut surat informasi yang didapat hanya ditujukan kepada kepala kantor imigrasi yang berada di indonesia saja, untuk perwakilan RI di luar negeri masih belum ada, yang kemungkinan aplikasi ini masih dalam uji coba di indonesia. Dalam penerbitan paspor baru bisa melalui M-Paspor sesuai dengan Nomor SOP IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022 yang dibuat pada tanggal 5 April 2022. Untuk implementasi mulai pada tanggal 26 Januari 2022 yang bertepatan dengan Hari Bhakti Imigrasi ke 72 Tahun 2022.



sangat merugikan dikarenakan sudah bayar dan sudah ada ditempat uang hangus begitu saja gara-gara pilihan lokasi yang tidak ada penjelasan perbedaan khusus paspor kerja, paspor umroh, dan lain-lain. Belum biaya berangkat yang jauh. Mending bayar ditempat seperti dulu pas ada kesalahan tinggal pulang tanpa ada uang bayar dan hangus. Tolong pemerintah perhatikan uang rakyat kecil. Hal ini menimbulkan rasa kecewa pada pengguna layanan.

**Gambar. 3 (World Frequency Query)**



Sumber Gambar : Nvivo 12

Dari gambar diatas, kata tercetak tebal pada aplikasi yang sering muncul atau digunakan. Pengguna layanan memohon untuk aplikasi di perbarui, dikasih point pilihan yang dapat dicentang untuk beberapa pilihan masalah antara paspor yang rusak dan exp. Karena untuk orang awam tidak tau kalau di aplikasi hanya dapat dicentang salah satu, jadi setidaknya sampai lokasi pembuatan paspor tidak sia-sia. Pemohon udah antri panjang, namun petugas tidak teliti, uang hangus dan hasil tidak ada. Pengguna layanan disuruh daftar ulang kembali yang membuat emosi.

**Gambar. 4 (World Frequency Query)**



Sumber Gambar : Nvivo 12

Dari gambar diatas bahwa kalimat cara pembayaran tercetak tebal yang mungkin sering digunakan. Dengan baca ulasan kebanyakan dikasih ranting sedikit pada aplikasi karena masih kurang baik, padahal sudah perbaruan dengan *bug fix* namun tetap saja, pengguna layanan sebenarnya senang pakai aplikasi untuk mempermudah dan mempercepat hanya tinggal tahap pembayaran tapi saat di pencet atau tekan cara bayar tidak keluar cara pembayaran, dengan cara lain mencari cara di internet juga susah banget, alhasil tidak melakukan pembayaran dan harus mengulang kembali.

**Gambar. 5 (World Frequency Query)**



Sumber Gambar : Nvivo 12

Berdasarkan pada gambar diatas, kalimat loading data lama tercetak tebal yang sering muncul atau digunakan. Pemohon paspor saat

menggunakan aplikasi M-Paspor mengalami aplikasi loading yang lama, hal ini terjadi pada map yang dibuka loading lama, padahal sinyal pemohon sudah bagus, data-data pemohon juga sudah dimasukkan pada aplikasi, pemohon merasa takut jika terjadi ada apa-apa. Pengguna layanan aplikasi ini memohon untuk di improve kembali aplikasinya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan diatas, pelaksanaan e- government terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo dari adanya aplikasi M-Paspor masih sangat kurang baik untuk penerapannya kepada masyarakat pengguna layanan. Penilaian terhadap aplikasi M-Paspor di Playstore terdapat banyaknya komplain dari pengguna layanan aplikasi digunakan, seperti pengguna layanan masih menunggu lamanya notifikasi kode verifikasi setelah pendaftaran akun, terjadinya error pada aplikasi dan website, tidak dapat memilih lokasi untuk kebutuhan pembuatan paspor, didalam aplikasi juga belum terdapat fitur pilihan untuk memilih antara paspor rusak atau paspor exp, tidak adanya cara pembayaran pada aplikasi M-Paspor yang menyebabkan uang yang telah dibayarkan hangus, serta pengguna layanan harus menunggu untuk membuka map pada aplikasi yang dikarenakan terjadinya loading lama. Dengan hal itu, menurut penulis

seharusnya dari pihak pelayanan yaitu Kantor Imigrasi yang ada di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo untuk segera melakukan pelaporan terhadap pusat mengenai perbaikan masalah yang terjadi pada aplikasi M-Paspor.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2019). Fenomena Digital Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa Dan Desain*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.25105/jdd.v4i1.4560>
- Adika, P. I. K. (2020). *Tematics / Technology Management and Informatics Research Journals Tematics / Technology Management and Informatics Research Journals*. 3(2), 83–98.
- Akbulut, H. H. (2010). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Kemntrian Komunikasi Dan Informatika RI*, 9(1), 76–99.
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*,

- 4(2), 241. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Hamrun, H., Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E- Government Di Kabupaten Muna. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18(2), 64. <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7808>
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Paradigma*, 2, 174–201.
- Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-government maturity model for sustainable E-government services from the perspective of developing countries. *Sustainability (Switzerland)*, 10(6). <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Kusuma Dewi, D. S., Binti Yulianti, D., & Wahjuni Djuwitaningsih, E. (2021). *Pelaksanaan e-government di pemerintah daerah kabupaten ponorogo*. 7, 357–369.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173(December 2020), 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through E-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178. <https://doi.org/10.1080/01900692>
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154(July 2019), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15).
- Rahmawati, Atma, Lia, Hariani, D. (2019). Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ramadhani, F., & Fanida, E. v a H. (2020). ... Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Surabaya Dalam Upaya

- Peningkatan Pelayanan Publik. *Publika*, 1–14. Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/35127>
- Setiawan, I. (2019). Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Pontianak. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 1.
- Setyo & Sidik. (2020). *Peran Humas Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung Dalam Diseminasi Program E-Paspor. Paper presented at the Prosiding SoBAT (Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi dan Teknik) Universitas Sangga Buana YPKP*. (November), 135–144.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Yera, A., Arbelaitz, O., Jauregui, O., & Muguerza, J. (2020). Characterization of e-Government adoption in Europe. *PLoS ONE*, 15(4), 1–22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231585>
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.