

**ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM)
DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KOTA SEMARANG**

Oleh:

Lia Atma Rahmawati, Dyah Hariani

Departemen Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Immigration Office Class 1 Semarang is one of public service sectors in Indonesia that implement e-government system. The implementation of E-Government at The immigration Office Class 1 Semarang could be seen in the process of making Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) which is the Republic of Indonesia Travel Document that uses Sistem Informasi Manajemen Kantor Imigrasi or the Immigration Office Management Information System that commonly called SIMKIM. The immigration information system is a unit of various data tabulation and information processes, applications, and also information and communication technology-based devices that are built to unite and connect information systems to all implementers of the integrated Immigration Function. The Immigration function is a part of the state government affairs in providing immigration services, law enforcement, state security, and facilitators of public prosperity development.

The purposes of this study are to analyze how e-government is being applied to SIMKIM and what the supporting and inhibiting factors on that system. The method used in this study is qualitative. The results of the research showed that generally the implementation of e-government at SIMKIM Immigration Office Class 1 Semarang has been good. Some obstacles could be overcome with a variety of effective and efficient solutions. The suggestions emphasized by the writer are the improvements of infrastructure, connectivity and human resources.

Keywords: *E-government, SIMKIM, Immigration*

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dalam era *e-government* dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif.

Kemudahan aksesibilitas informasi yang tanpa batasan ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Penerapan *e-government* di Indonesia sudah merambah pada sektor pelayanan publik, baik pada pelayanan administratif,

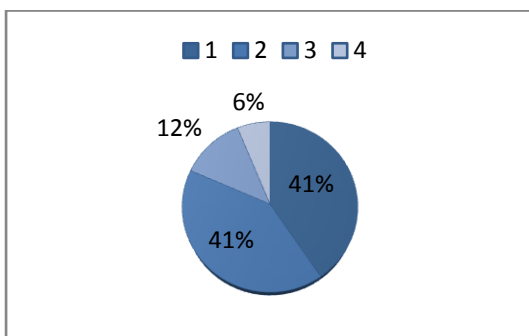
jasa, maupun pelayanan barang. Adapun sektor pelayanan publik yang menerapkan *e-government* di Indonesia, yakni Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang.

Penerapan *E-government* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang terlihat pada proses pembuatan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kantor Imigrasi atau yang biasa disebut SIMKIM. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi keimigrasian (UU No. 06 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat 10).

Tujuan dari dibentuknya SIMKIM ini adalah: 1) untuk memudahkan pengawasan yang menjamin kemudahan, kenyamanan dan kepastian pada masyarakat; 2) memberikan pelayanan yang menjamin kemudahan, kenyamanan dan kepastian pada masyarakat; 3) memfasilitasi kebutuhan data dan informasi keimigrasian yang dibutuhkan oleh instansi-instansi terkait; 4) mempermudah dalam pengawasan kinerja pegawai.

Berikut ini adalah data statistik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Agustus dan September 2017 pelaksanaan SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang.

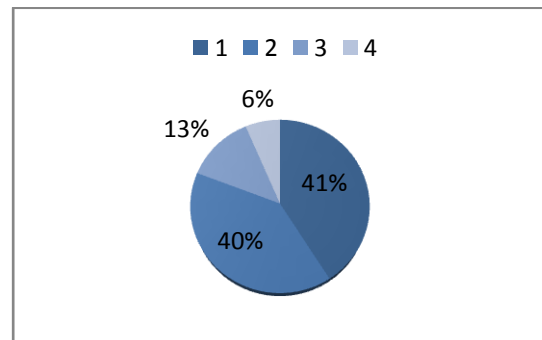
Gambar 1.1 Grafik IKM Bulan Agustus Tahun 2017



sumber: Infokim Kantor Imigrasi Semarang

Berdasarkan gambar 1.1 Grafik tentang laporan Indeks Kepuasan Masyarakat bulan agustus tahun 2017, 6% pengguna layanan menilai pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang tidak baik, 12% menilai pelayanan kurang baik, 41% berpendapat bahwa pelayanan baik, dan 41% menilai pelayanan sangat baik. Penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya masyarakat sudah dapat merasakan manfaat positif dari penerapan *Electronic Government* pada proses penerbitan DPRI di Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang.

Gambar 1.2 Grafik IKM Bulan September Tahun 2017



sumber: Infokim Kantor Imigrasi Semarang

Berdasarkan gambar 1.2 Grafik tentang laporan Indeks Kepuasan Masyarakat bulan September, 6% dari pengguna layanan menilai pelayanan tidak baik, 13% menilai pelayanan kurang baik, 40% berpendapat bahwa pelayanan baik, dan 41% menilai pelayanan sangat baik.

Membandingkan dua laporan bulanan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Semarang dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadi peningkatan penilaian terhadap pelayanan pada bulan September 2017 dari pada bulan Agustus 2017. Hal ini menunjukkan besarnya komitmen pelaksana SIMKIM Kantor Imigrasi Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan administratif

berdasarkan *e-government* guna menyediakan kebutuhan masyarakat akan DPRI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *E-government* pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. Serta menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *E-government* pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang.

B. TEORI

E-Government

Terminologi *E-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang lebih efisien, efektif dan transparan (dalam jurnal Kurniawan, 2006: 3). *E-government* sering digantikan istilahnya dengan *e-administration*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan.

Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara.

Menerapkan *e-government* yang tepat dipengaruhi oleh faktor-faktor penentu keberhasilannya dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik. faktor-faktor inilah yang menjadi acuan pemerintah dalam melakukan

pengembangan *e-government* yang mencakup pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik agar pelayanan publik dapat secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* (dalam Indrajit, 2016: 11-12), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support, Capacity, dan Value*.

(1) *Support*

Elemen pertama yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Dukungan yang diharapkan dalam penerapan *e-government* adalah:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini

- dengan semangat lintas sektoral;
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya undang-undang dan peraturan pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor *e-Envoy* – sebagai penanggungjawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
 - d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik

(2) *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial,
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang

dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

(3) *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasadiuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, penentu besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusahamenerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan *E-government*

Menurut Indrajit (2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah lembaga dalam menerapkan *e-government*, antara lain:

(1) Infrastruktur telekomunikasi

Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor yang sangat penting dalam penerapan *e-government*.

(2) Tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh aparat pemerintah

Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu menjalankan sistem kinerja pemerintahannya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa meskipun sudah banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrument tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga menjadi rusak.

(3) Dana dan anggaran

Sumber daya finansial merupakan faktor penting. Pemerintah harus memiliki dana yang cukup untuk menerapkan *e-government*, karena biaya/dana yang dibutuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun perlu dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan di kemudian hari.

(4) Perangkat hukum

Karena konsep *e-government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual, maka perlu adanya perlindungan dari undang-undang atau hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif.

(5) Perubahan paradigma

Pada hakikatnya penerapan *e-government* merupakan suatu proyek change management yang

membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, berperilaku, kebiasaan sehari-hari.

(6) Sumber daya manusia

Subjek utama dalam inisiatif *e-government* adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* sdm di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan *e-government*.

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. Fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana *e-government* itu diterapkan pada proses pembuatan paspor dengan sistem *online*, dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. Pemilihan informan didasarkan pada teknik *purposive sample*, yaitu sampel yang didasarkan atas tujuan tertentu. Selain itu untuk menganalisa perkembangan informasi atau sumber menggunakan prinsip *snowball sampling*, dengan menentukan jumlah kecil sampel pada mulanya, kemudian sampel ini diminta memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel semakin banyak, artinya peneliti menunjuk salah satu *key informan* dan kemudian *key informan* tersebut menunjuk informan selanjutnya. Wawancara pada penelitian ini pada awalnya dilakukan pada Staff TU Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang, kemudian berlanjut dengan Kepala Sie Informasi dan Sarana Komunikasi

Keimigrasian, Kepala Sub Sie Informasi, dan para pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang. jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa kata-kata, dokumen dan foto. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui observasi, wawancara dengan para informan, dan dokumentasi. Data sekunder yaitu data yang mendukung data primer berupa buku, internet, dokumen atau arsip. Teknik analisis data di lapangan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menyimpulkan data.

PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM

Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang berdiri tahun 1981 dan efektif beroperasi sejak tahun 1982 beralamat di Jl. Kolonel Sugiono 4 yang saat itu masih merupakan Kantor Imigrasi daerah Semarang dan berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi.. Kemudian kantor wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi berubah status menjadi Kantor Imigrasi Semarang yang merupakan unit pelaksanaan teknis dari Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jawa Tengah. Wilayah kerja Kanim kelas 1 Semarang mulai akhir Desember 2002 menjadi 7 (tujuh) Kabupaten/Kota di Jawa Tengah yaitu, Kabupaten Kendal, Kota Semarang, Kabupaten Semarang, Kota Salatiga, Kabupaten Demak, Kabupaten Kudus dan Kabupaten Grobogan. Kantor Imigrasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang keimigrasian wilayah yang bersangkutan.

Kantor Imigrasi mempunyai Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian, yaitu adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional,

manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian merupakan satu kesatuan dari berbagai proses pengelolaan data dan informasi, aplikasi, serta perangkat berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun untuk menyatukan dan menghubungkan sistem informasi pada seluruh pelaksana fungsi keimigrasian secara terpadu.

B. HASIL PENELITIAN

Analisis Penerapan *E-government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang

(1) *Support*

a) Political Will

Pelaksanaan SIMKIM dalam upaya peningkatan pelayanan keimigrasian merupakan tindak lanjut dari UU No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Merangkum hasil wawancara dari para informan menunjukkan bahwa penerapan *e-government* pada SIMKIM mencakup kegiatan memperbaharui teknologi informasi keimigrasian mulai dari sistem administrasi, tata cara prosedur, tata kelola, dan pengarsipan. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang walaupun mengalami kesulitan di awal, namun seiring berjalannya waktu pegawai dapat menyesuaikan perubahan dengan baik. karena sejauh ini yang dilakukan pegawai Kantor Imigrasi hanya seputar pengoperasian SIMKIM dan tidak mencakup masalah teknis.

b) Sosialisasi

Kantor Imigrasi menggunakan berbagai media cetak dan media elektronik untuk menyebarkan informasi kepada para stakeholder. Penyebaran

informasi melalui media elektronik melalui radio dan visual berbentuk videotron yang diputar di kantor Imigrasi dan baliho. konten sosialisasi melalui media videotron ini berisi produk-produk keimigrasian yang terdiri dari pelayanan keimigrasian dan penegakan hukum. Selain menggunakan media cetak dan media elektronik, Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang menggunakan website dan media sosial untuk memberikan informasi dan edukasi untuk masyarakat pengguna layanan.

(2) *Capacity*

a) Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara, kantor imigrasi Semarang mempunyai jumlah pegawai sebanyak 67 orang dengan rincian laki-laki 45 orang dan perempuan 22 orang. dari 67 pegawai, 16 orang diantaranya adalah pejabat struktural, dan sisanya yaitu 51 orang merupakan pegawai fungsional umum/non struktural. dari sekian banyak pegawai dalam kantor imigrasi ini dituntut menguasai pengoperasian SIMKIM, karena ada fenomena rolling bagian yang berlaku untuk staff. Pada dasarnya SDM dalam Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang 85% mengerti pengoperasian sistem yang berbasis elektronik. Hal ini juga didukung oleh sistem yang digunakan dalam kantor imigrasi sangat mudah untuk dipelajari. Sistem yang memang dibuat sederhana mungkin oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

b) Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-government* pada

SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang berasal dari DIPA yang anggarannya diajukan setahun sebelum tahun yang akan berjalan. DIPA berada didalam kantor kementerian hukum dan ham Jakarta. Kondisi anggaran untuk penerapan *e-government* secara garis besar semuanya mencukupi namun dengan adanya sistem anggaran yang berbasis DIPA yang di ajukan satu tahun sebelum tahun berjalan maka terkadang kurang memenuhi kebutuhan yang akan datang. Karena cukup atau tidaknya anggaran tahunan yang diajukan dapat tergantung dengan ada atau tidaknya inovasi yang dilakukan dalam kantor imigrasi.

c) Ketersediaan Infrastruktur

Infrastruktur dan superstruktur pendukung yang memadai merupakan unsur yang sangat penting agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government*. Di Kantor Imigrasi terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk membuat proses penerapan *e-government* pada SIMKIM lebih efektif dan efisien. bentuk-bentuk fasilitas tersebut ada data base *e-office* yang terpusat di Jakarta, pengambilan paspor hanya menunjukkan *barcode* pembayaran pada saat foto. aplikasi antrian pendaftaran online berbasis android, antrian pendaftaran visa online, pemberian izin tinggal untuk WNA secara online menggunakan website. Tersedianya beberapa fasilitas pendukung penerapan *e-government* pada SIMKIM tidak sejalan dengan fasilitas pelayanan secara offline yang masih kurang memadai. Hal ini dikarenakan jumlah pemohon untuk DPRI semakin tahun semakin meningkat.

(3) *Value*

- a) Manfaat *E-government* bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang
 Manfaat SIMKIM bagi pegawai kantor imigrasi sendiri tentunya mempermudah dan mempercepat akses dalam penerbitan DPRI. Dalam hal memberikan informasi dan edukasi ke masyarakat pengguna layanan pun jauh lebih mudah dengan adanya website dan media sosial yang dikelola. Selain itu, penerapan *e-government* pada SIMKIM dapat mencegah adanya kesalahan manipulasi data atau duplikasi dalam penerbitan DPRI. Mencegah pungli juga merupakan manfaat penerapan SIMKIM karena di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang tidak melayani pembayaran jasa pelayanan keimigrasian secara langsung, melainkan pembayaran dilakukan melalui bank yang akan disetorkan ke Kas Negara.
- b) Manfaat *E-government* bagi Masyarakat
 Manfaat yang diperoleh masyarakat setelah diterapkannya *e-government* melalui SIMKIM adalah lebih mudah, efektif dan efisien. Masyarakat mengakui dengan adanya website, proses pendaftaran ijin tinggal sejauh ini lancar dan cepat. Aplikasi antrian pendaftaran paspor berbasis android pun membuat proses mengurus penerbitan paspor menjadi lebih efektif. Serta pembayaran jasa layanan dengan sistem barcode tidak menyulitkan masyarakat.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *E-government*

- (1) Infrastruktur Telekomunikasi
 Kondisi infrastruktur pendukung penerapan *e-government* di Kantor Imigrasi kelas 1 Semarang harus diperbaharui, infrastruktur yang

digunakan saat ini sudah sejak tahun 2013 dan belum dilakukan pembaharuan. Untuk melakukan pembaharuan infrastruktur, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang dapat melakukan pengadaan infrastruktur. Dalam rangka pengadaan infrastruktur telekomunikasi, pegawai mempertimbangkan seberapa besar kebutuhan akan hal tersebut dalam melayani masyarakat atau menunjang penegakan hukum keimigrasian.

Selaras dengan infrastruktur, kondisi jaringan juga perlu diperbaharui karena sudah lebih dari 10 tahun, namun tahun ini sedang dalam proses perbaikan. Jaringan yang dipakai untuk menerapkan *e-government* pada SIMKIM terpusat di Direktorat Jenderal Imigrasi. Oleh karena itu, masih dalam proses perbaikan, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang mengalami beberapa kendala pada saat akan menerbitkan DPRI. Kendala tersebut diantaranya adalah adanya delay atau lambat dalam pengeluaran dalam penerbitan DPRI dan komputer mengalami eror atau hang, atau *disconnected* (jaringan terputus).

- (2) Tingkat Konektifitas dan Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Aparat Pemerintah
 Telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat beberapa kendala terkait dengan kualitas koneksi sehingga terjadi *delay* dalam proses penerbitan DPRI. Dengan adanya kendala pada proses penggunaan infrastruktur ini, agar tidak terjadi keterlambatan dalam penerbitan dokumen keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang mempunyai strategi untuk mengoptimalkan infrastruktur yang ada. yaitu dengan melakukan

maintain, perbaikan, dan monitoring. Misalnya, komputer hang atau *error* maka akan dicarikan komputer pengganti dengan spesifikasi dan sistem yang sama agar proses penyampaian informasi dan komunikasi dapat terus dilakukan.

(3) Dana dan Anggaran

Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-government* pada SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang berasal dari DIPA yang anggarannya diajukan setahun sebelum tahun yang akan berjalan. DIPA berada didalam kantor Kementerian Hukum dan HAM Jakarta. Proses alokasi anggaran yang digunakan untuk pemeliharaan infrastruktur pendukung *e-government* berupa pembelian barang dan jasa tidak mengalami kendala.

(4) Perangkat Hukum

Perangkat hukum yang menjamin terciptanya *Electronic Government* yang kondusif di Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang adalah sebagai berikut:

- a) UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- b) UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- c) UU No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- d) PP No. 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Perangkat hukum yang ada dalam penerapan *E-Government* memberikan pengaruh positif, yaitu dengan adanya UU Informasi dan Transaksi Elektronik data keimigrasian lebih aman dan tidak mudah dipakai orang lain atau disalahgunakan. Berdasarkan hasil

wawancara, informan menjelaskan bahwa penerapan perangkat hukum dalam menjamin terciptanya *Electronic Government* yang kondusif di Kantor Imigrasi Kelas tidak ada kendala yang berarti.

(5) Perubahan Paradigma

Proses perubahan paradigma Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang sebagai berikut:

- a) Masyarakat tidak harus lagi datang sebelum kanim buka, karena dengan adanya teknologi informasi maka pemohon paspor yang akan datang ke kanim semarang itu bisa menentukan kapan mulai mengantri pendaftaran. Lalu untuk pengambilan paspor, masyarakat lebih dapat kepastian kapan paspor itu sudah jadi dan bisa diambil, dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa layanan *call center* atau *whatsapp service*.
- b) Tidak ada lagi transaksi uang dalam pembayaran jasa keimigrasian.
- c) Pemangkasan birokrasi kerja. Proses verifikasi data itu yang membutuhkan persetujuan atasan tidak harus dalam bentuk non elektronik, tapi dapat diproses secara elektronik dengan komputer.
- d) Dalam hal absensi kerja tingkat kehadiran pegawai. Dimana dulu yang datang tepat waktu dengan yang tidak tepat waktu memperoleh gaji yang sama. Sekarang dengan adanya pemanfaatan teknologi maka pegawai yang datang selisih 5 menit saja terdapat selisih gaji yang diterima.
- e) Tidak ada lagi transaksi uang di kantor karena setiap ruangan dipasang CCTV yang dapat

memonitor seluruh kegiatan pelayanan yang ada di kanim.

(6) Sumber Daya Manusia

Dalam Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang terdapat fenomena kelembagaan dimana setiap beberapa bulan sekali terdapat *rolling staff*. Oleh karena itu terdapat ketidaksesuaian antara tanggungjawab dan keahlian dalam penempatan pegawai. Melalui *rolling staff* ini diharapkan setiap pegawai imigrasi menguasai seluruh jenis-jenis pelayanan keimigrasian yang ada baik dalam pelayanan maupun penegakan hukum. Hal ini menjadi kendala dalam penerapan *e-government* ketika pegawai yang memasuki bidang baru setelah dilaksanakannya *rolling staff*, mereka harus mempelajari sistem baru yang membutuhkan waktu.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses penerapan untuk mencapai tujuan-tujuan SIMKIM, Kantor Imigrasi telah memperhatikan 3 (tiga) elemen-elemen sukses penerapan *e-government*. Oleh karena itu, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a) Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang mewujudkan *political will* atau kesungguhan dalam penerapan *e-government* melalui SIMKIM dengan adanya kemauan dan kemampuan mempelajari hal-hal baru terkait perubahan sistem administrasi, prosedur, manajemen, dan pengarsipan.
- b) Sosialisasi terkait penerapan *e-government* telah dilakukan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang dengan

menggunakan media cetak, media elektronik, dan seminar.

- c) Sumber Daya Manusia dalam penerapan *e-government* pada SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang jumlahnya sudah cukup memadai. Dan dengan adanya sistem yang sangat mudah dipelajari, pegawai dapat dengan mudah menyesuaikan perubahan untuk menyediakan produk keimigrasian menjadi lebih baik.
- d) Ketersediaan infrastruktur, Kantor Imigrasi mempunyai beberapa fasilitas pendukung untuk membuat proses penerapan *e-government* pada SIMKIM berupa data base *e-office* yang terpusat di Jakarta, pengambilan paspor hanya menunjukkan *barcode* pembayaran pada saat foto. Aplikasi antrian pendaftaran online berbasis android, antrian pendaftaran visa online, pemberian izin tinggal untuk WNA secara online menggunakan website.
- e) Tercukupinya Sumber daya finansial Kantor Imigrasi Semarang dengan menggunakan sistem anggaran berbasis DIPA.
- f) *E-government* mempermudah dan mempercepat akses dalam penerbitan DPRI. Dalam hal memberikan informasi dan edukasi ke masyarakat pengguna layanan pun jauh lebih mudah dengan adanya website dan media sosial yang dikelola. Selain itu, penerapan *e-government* pada SIMKIM dapat mencegah adanya kesalahan manipulasi data atau duplikasi dalam penerbitan DPRI, dan mencegah pungli karena di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang tidak melayani pembayaran jasa pelayanan keimigrasian secara langsung, melainkan pembayaran dilakukan melalui bank yang akan disetorkan ke Kas Negara.

Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan *E-government*

Faktor Pendukung

Faktor pendukung penerapan *E-Government* pada SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang diantaranya adalah ketersediaan infrastruktur, ketersediaan dan alokasi dana anggaran yang baik, adanya perangkat hukum, dan perubahan paradigma. Berikut ini penjelasannya:

- a) Infrastruktur pendukung penerapan *e-gov* pada SIMKIM diantaranya adalah Data Base *e-office*, sistem *barcode* pembayaran pada saat pengambilan foto, aplikasi antrian pendaftaran online berbasis android, pemberian izin tinggal untuk WNA secara online dengan menggunakan website, sistem substantif SIMKIM, sistem fasilitatif SIMKIM, Sistem penunjang SIMKIM.
- b) Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-government* pada SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang berasal dari DIPA yang anggarannya diajukan setahun sebelum tahun yang akan berjalan. DIPA berada didalam kantor Kementerian Hukum dan HAM Jakarta. Proses alokasi anggaran yang digunakan untuk pemeliharaan infrastruktur pendukung *e-government* berupa pembelian barang dan jasa tidak mengalami kendala.
- c) Lingkungan internal maupun eksternal kantor imigrasi kota semarang telah berhasil mengubah paradigma lama menjadi lebih baik. Melalui penerapan *e-government* sudah banyak sekali perubahan yang

terjadi, mulai dari kepegawaian, kinerja, transparansi, monitoring, hingga proses penyelenggaraan pelayanan produk keimigrasian.

- d) Perangkat hukum yang ada dalam penerapan *Electronic Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang memberikan pengaruh positif, yaitu dengan adanya UU Informasi dan Transaksi Elektronik data keimigrasian lebih aman dan tidak mudah dipakai orang lain atau disalahgunakan. Untuk menerapkan perangkat hukum dalam menjamin terciptanya *Electronic Government* yang kondusif, Kantor Imigrasi Kelas tidak menemui kendala yang berarti.

Faktor Penghambat

- e) Infrastruktur telekomunikasi di Kantor Imigrasi Kota Semarang dinilai menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan *e-government* karena sudah 5 tahun belum dilakukan pembaharuan. Sedangkan untuk ukuran teknologi informasi seharusnya pembaharuan dilakukan setidaknya 5 tahun sekali agar dapat mengimbangi perkembangan teknologi yang ada di lapangan. Selaras dengan infrastruktur, kondisi jaringan juga perlu diperbaharui karena sudah lebih dari 10 tahun, namun tahun ini sedang dalam proses perbaikan. Dan karena masih dalam proses perbaikan, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang mengalami beberapa kendala pada saat akan menerbitkan DPRI. Kendala tersebut diantaranya adalah adanya delay atau lambat dalam pengeluaran dalam penerbitan

DPRI dan komputer mengalami eror atau hang, atau *disconnected* (jaringan terputus). Untuk mengoptimalkan infrastruktur yang ada, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang mempunyai strategi, yaitu dengan melakukan maintain, perbaikan, dan monitoring.

- f) Kesiapan sumber daya manusia dalam menerapkan *e-government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang juga mengalami sedikit kendala. Hal ini berkaitan dengan adanya fenomena *rolling staff* dalam tubuh organisasi Kantor Imigrasi Kota Semarang. Terdapat ketidaksesuaian antara tanggungjawab dan keahlian dalam penempatan pegawai. Melalui *rolling staff* ini diharapkan setiap pegawai imigrasi menguasai seluruh jenis-jenis pelayanan keimigrasian yang ada baik dalam pelayanan maupun penegakan hukum. Hal ini menjadi kendala dalam penerapan *e-government* ketika pegawai yang memasuki bidang baru setelah dilaksanakannya *rolling staff*, mereka harus mempelajari sistem baru yang membutuhkan waktu hingga beberapa waktu

B. SARAN

- a. Untuk meminimalisir hambatan disebabkan oleh infrastruktur teknologi informasi yang kurang memadai, perlu dilakukan perencanaan untuk memperbaharui teknologi informasi agar selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan keinginan masyarakat.
- b. perlu diaktifkannya kembali konten pendaftaran paspor secara online pada website untuk mengurangi antrian dan dapat menambah kuota

penerbitan DPRI di Kanim Semarang

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afifudin dan Saebani, Beni Ahmad. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Budi Rianto, Drs., M.Si dan Tri Lestari, M.Si. 2012. *Polri dan Aplikasi Egovernment dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara
- Cushing, T Barry E. (1974). *Accounting Information Systems and Business Organizations*. Philippines: Addison Wesley Publishing Comp.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus Eko, dkk. (2005). *e-government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Academia.edu
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gava Media
- Kumorotomo dan Margono. (2009). *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. (Bandung: Alfabeta)

- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tugas Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: FISIP Universitas Moestopo Beragama (Pers)
- Yusuf, M. (2011). *Langkah Kreatif Tata Kelola Pemerintah dan Pemerintah Daerah: Strategi Menguasai Pikiran, Karena Dahsyatnya Pengaruh Perilaku dan Sikap Dalam Jabatan Publik*. Jakarta: Salemba Empat

Dokumen (Peraturan Perundang-Undangan)

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang KEIMIGRASIAN
- INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Jurnal

- Mulyono, Imam. (2009). *Studi Kualitas E-government dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Publik*. Malang
- Karim, M. Rezaul. (2015). *E-government in Service Delivery And Citizen's Satisfaction: A Case Study on Public Sectors in Bangladesh*. Dhaka
- Deursen, Alexander van, dkk. (-). *Why E-government Usage Lags Behind: Explaining the Gap Between Potential and Actual Usage of*

Electronic Public Services in the Netherlands. Netherlands

- Kurniawan, Teguh. (-). *Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Penerapan E-government di Indonesia*. Depok
- Bwalya, Kelvin Joseph. (2009). *Factors Affecting Of E-government in Zambia*. Botswana

Skripsi

- Ragani, A. Fifi Nurindah. (2016). *Penerapan Electronic Government Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Skripsi: Universitas Hasanuddin
- Noviana, Rina. 2015. *Manajemen E-government Berbasis Web Model Government-to-citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi: Universitas Diponegoro

Website:

- <http://semarang.imigrasi.go.id/paspor-on-line.html> diakses tanggal 14/12/2015
- <https://setiawanassegaff.wordpress.com/2009/10/05/menuju-kesuksesan-penerapan-e-government-di-indonesia/>
- <http://rajawaligarudapancasila.blogspot.co.id/2014/10/kebijakan-publik-dalam-konsep.html> diakses tanggal 6/09/2017
- <https://idtesis.com/teori-kebijakan-publik-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 6 September 2017
- <http://nurjatiwidodo.lecture.ub.ac.id/files/2012/10/Pertemuan-1-Sistem-Informasi-Manajemen-Pengertian-dan-Ruang-Lingkupnya.pdf> diakses pada tanggal 2 September 2017

- <http://mangihot.blogspot.com/2016/11/penelitian-terrdahulu.html?m=1>
diakses tanggal 27 Desember 2018
- abstrak.ta.uns.ac.id diakses tanggal
27 Desember 2018

Presentasi

Infokim, sie. (-).Pelaksanaan Simkim
(Sistem Informasi Manajemen
Keimigrasian) Dalam Upaya
Peningkatan Pelayanan
Keimigrasian Berlandaskan UU No
6 Tahun 2011 Tentang
Keimigrasian. Semarang: Kantor
Imigrasi Kelas 1