

PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR IMIGRASI KELAS IA KOTA PEKANBARU TAHUN 2014

Oleh :

Gianio Vergien

Email : gianiovergien08@gmail.com

Pembimbing : Auradian Marta, S.IP, MA

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jln. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Penerapan *e-government* sudah dilaksanakan sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, namun pelaksanaannya belum begitu optimal dikarenakan oleh sarana dan prasarana serta sosialisasi yang masih kurang dilaksanakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan *E-government* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dan untuk menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *E-government* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, konsep yang digunakan mengacu pada Pemerintahan Elektronik atau *E-government*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perencanaan layanan paspor online di kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru mulai diberlakukannya pada bulan Januari 2011 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Penerapan paspor online ini adalah untuk meminimalisasi penyalahgunaan terhadap paspor, seperti pemalsuan paspor, segi keakuratan dan keamanan data, Paspor online akan menyediakan data dengan akurat, tetapi pertukaran data melalui online belum banyak dilakukan masyarakat. Pengawasan dilakukan selama proses berjalannya sistem untuk memonitor setiap ada keluhan dari masyarakat pemohon, akan tetapi setiap kami cek tidak ada kekeliruan dari sistem, namun kendala yang ada muncul dari akibat kurang pemahamnya masyarakat dalam penggunaan website paspor online. Untuk mengukur keberhasilan *e-government*, Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan evaluasi rutin meskipun masih bersifat terbatas pada kualitas layanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu. Hambatan dalam pelaksanaan *e-government* yaitu faktor internal seperti kurangnya anggaran, kurangnya sosialisasi, infrastruktur terbatas, sedangkan faktor eksternal adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang paspor online.

Kata Kunci : *E-government, Paspor Online*

**IMPLEMENTATION OF E -GOVERNMENT IN THE OFFICE OF
IMMIGRATION CLASS CITY IA PEKANBARU 2014**

Gianio Vergien

Email : gianiovergien08@gmail.com

Pembimbing : Auradian Marta, S.IP, MA

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jln. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Development of E-Government is an attempt to develop the implementation of governance through the use of electronic media to improve the quality of public services. The purpose electronic government is to improve citizens' access to public services, government services, increasing access to sources of information held by the government, to handle public complaints and service quality equation that can be enjoyed by all citizens. The use of information systems for the purpose so that the service could be faster, but not all people know the existence of such passport information system. People who are or will make a passport, passport information system to use it. The purpose of this study was to analyze the implementation of E-Government in the passport at the Immigration Office of Pekanbaru. In this study, the concept used refers to the Electronic Government or the E-Government. This study uses descriptive study using a qualitative method approach. In the data collection researchers use interviewing techniques and documentation. The results of this study can be concluded that the implementation of E-Government in the passport at the Immigration Office Class IA Pekanbaru City has not been done well it turned out for a passport online just for formality data only applicant community still fill your data manually at the Immigration Office. For that is expected. The need for data updated regularly on the website of the Immigration Office Class IA Pekanbaru City so there is something new going on, so many attract people to access it. because such reforms are indispensable additions website operator to be fast in responding to any complaints society in the process of interaction.

Keywords: Implementation, e-Government, Passport Online

A. PENDAHULUAN

Sektor pemerintahan dalam meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan *E-Government* pada seluruh organisasinya dilakukan secara bertahap dengan adanya program pembangunan teknologi informasi saat ini. Aplikasi pelayanan pemerintahan dapat disampaikan secara elektronik sehingga memudahkan baik bagi pengguna maupun pemerintah. Manfaat lain dari solusi ini adalah terciptanya transparansi sehingga mendorong akuntabilitas dan partisipasi masyarakat.

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas seperti ini, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan. Dengan adanya *on-line system* ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan pembangunan yang lain

sehingga diharapkan produktivitas nasional pun dapat meningkat.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *electronic government*. Melalui pengembangan *electronic government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

E-Government merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha. Inisiatif *E-Government* adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. *E-Government* yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun kedepan karena perkembangan TIK dan demand dari stakeholdernya.

Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan *E-Government* maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Tujuan *electronic 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.

Penerapan *e-government* sudah dilaksanakan sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, namun pelaksanaannya belum begitu optimal dikarenakan oleh sarana dan prasarana serta sosialisasi yang masih kurang dilaksanakan. Dilanjutkan dengan peluncuran sistem *E-Government* yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada tanggal 2 Juni 2008 di Direktorat Jenderal Imigrasi Jakarta. Di pekanbaru, *e-government* baru diterapkan pada tahun 2008. Namun, dengan segala macam hambatan yang dihadapi dilapangan, *e-government* diterapkan tahun 2011 pada Kantor Imigrasi Kelas I.

Pembuatan paspor bagi masyarakat terdapat 2 cara, yaitu secara manual masyarakat langsung mendatangi dan membuat permohonan di Kantor Imigrasi tersebut dan pembuatan permohonan melalui sistem informasi. Sistem informasi paspor berguna untuk pembuatan permohonan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor imigrasi untuk melakukan permohonan.

Permasalahan yang sering muncul adalah penguasaan sistem baru yang awalnya manual menyebabkan

perubahan kinerja pegawai, untuk yang sudah menguasai sistem dengan baik kinerjanya akan semakin baik, namun bagi petugas yang sudah terbiasa melakukan pekerjaan secara manual akan terganggu berkaitan dengan kinerjanya sehingga diperlukan pengadaan sistem yang akan dianalisis pengaruhnya bagi semua kegiatan yang dilaksanakan. Adapun permasalahan yang sering dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah kurang sosialisai dari pemerintah kepada masyarakat tentang pembuatan paspor, masih menggunakan provider (*speedy*) padahal sebaiknya harus menggunakan bantuan satelit dalam melakukan pengaksesan internet.

Penggunaan sistem informasi dimaksudkan agar pelayanan bisa menjadi lebih cepat, akan tetapi tidak semua masyarakat mengetahui adanya sistem informasi paspor tersebut. Masyarakat yang sedang ataupun akan membuat paspor, dapat menggunakan sistem informasi paspor tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem informasi paspor, pelayanan publik serta pengaruh sistem informasi paspor terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Pekanbaru.

Sehubungan dengan pelayanan publik, pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Kantor Imigrasi yang melayani permohonan paspor online ada di DKI Jakarta, Batam dan Surabaya. Di antaranya, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Utara, Tanjung Priok, Soekarno-Hatta, Kantor Imigrasi Batam dan Surabaya. Mengurus paspor online dikenai biaya sebesar 655 ribu rupiah. Paspor jenis ini berlaku selama 5 tahun dengan jumlah halaman sebanyak 48 halaman. Sedangkan di kota Pekanbaru masih tahap uji coba belum diterapkan secara maksimal.

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yang akan menjadi pokok penelitian dalam penelitian ini. "Bagaimana pelaksanaan *E-Government* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru?"

B. KERANGKA TEORI

Secara etimologis, definisi pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perkataan perintah. Menurut kamus kata-kata tersebut mempunyai arti : perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu; pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah-negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah); pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal urusan dan sebagainya) memerintah. (Pamudji, 2008 : 3).

Didukung dengan perkembangan ICT telah melahirkan

suatu konsep baru yang disebut sebagai konsep *E-Government*. *World Bank* memberikan definisi untuk istilah *E-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan *E-Government*, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan dengan mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dari pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedangan, yaitu : (Eko Indrajit, 2004)

- a. *online sevices* : adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.
- b. *government operations* : adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti electronic procurement, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat

disederhanakan dengan penggunaan internet.

C. METODE PENELITIAN

1. Perencanaan

Pada dasarnya, sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pengejawantahan dari rencana dasar yang telah disepakati (*baseline planning*). Karena kebanyakan dari proyek *e-Government* harus melibatkan lebih dari satu departemen (lintas sektoral), maka seluruh *stakeholder* yang terlibat harus menyetujui rencana yang disusun oleh manajer proyek bersama dengan pihak lain yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Amran Aris, selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru pada tanggal 24 November 2015. Beliau mengemukakan bahwa:

“Layanan paspor online di kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru mulai diberlakukannya pada bulan Januari 2011 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Layanan paspor online dibuat untuk memberikan pelayanan dan informasi tentang paspor kepada masyarakat. Dokumen ini berisi informasi yang berhubungan dengan fasilitas permohonan Surat Perjalanan Republik

Indonesia (SPRI) melalui internet atau website pada Sistem Penerbitan SPRI yang baru.”

Kegiatan pengembangan e-government tentu saja memerlukan perencanaan dalam pelaksanaannya, dimana perencanaan merupakan proses berkelanjutan yang melibatkan keputusan, atau pilihan, tentang cara-cara alternatif menggunakan sumber daya yang tersedia, dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu pada beberapa waktu di masa depan.

Inisiatif *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Kantor Imigrasi Kelas IA Pekanbaru mulai memberikan pelayanan *online* dalam pembuatan paspor. Proses *online* ini diharapkan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan tidak perlu ikut dalam proses awal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Amran Aris, selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru pada tanggal

24 November 2015. Beliau mengemukakan bahwa:

“Dengan adanya penerapan teknologi informasi diharapkan kantor Imigrasi bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih tepat dan cepat. Keuntungan dari proses online ini tersebut selain memudahkan masyarakat sebagai pemohon, pemohon juga dianggap melakukan permohonan langsung tanpa perantara. Soal lamanya proses online sampai paspor pemohon selesai, masyarakat hanya menunggu 3 hari setelah foto dan sidik jari. Ini proses alternatif yang kami berikan untuk masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi, tapi tentunya juga bertujuan untuk menuju masyarakat yang berbasis ilmu pengetahuan.”

Keuntungan dari proses *online* ini, masyarakat sebagai pemohon paspor tidak perlu datang ke kantor imigrasi namun cukup mendaftar melalui proses *online* di website www.pekanbaru.imigrasi.go.id yang dapat diakses selama 24 jam. Dengan sistem *online* ini, pemohon cukup mengirimkan hasil scan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran, ijazah dan surat izin dari atasan jika pemohon merupakan anggota TNI atau Polri atau pegawai negeri sipil.

2. Pelaksanaan

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, mengenai jumlah pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III.1. Jumlah Pemohon yang Mengurus Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Tahun 2014

No	Jenis Paspor	Jumlah Paspor
1	Paspor <i>Online</i>	663
2	Paspor Manual	26.451
	Jumlah	27.114

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas IA Pekanbaru, 2016

Berdasarkan tabel III.1 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pemohon pembuatan paspor selama tahun 2014 lebih banyak pengurusan jenis paspor manual dari pada pengurusan paspor secara *online*.

Masyarakatnya sendiri masih banyak yang belum tahu banyak tentang cara pengajuan permohonan pembuatan paspor *online*, sehingga ketika masyarakat mau membuat paspor akan mengalami kesulitan bagaimana caranya permohonan pembuatan paspor tersebut. Dengan begitu, masyarakat lebih berminat untuk memakai cara manual dalam pengurusan paspor dari pada cara *online*. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru juga dalam pelaksanaannya masih ada aparatur yang telat masuk dan pengetahuannya seperti dalam bidang IT dan bahasa Inggris masih kurang sehingga

pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan dengan lancar.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa implementasi *e-government* di Indonesia lebih banyak didominasi oleh situs milik Pemprov, Pemkab dan Pemkot. Namun, situs-situs yang melayani masyarakat dalam urusan umum tersebut masih belum optimal dalam pelaksanaannya baik kuantitas maupun kualitasnya. Artinya ada kendala dan hambatan yang dialami oleh pihak Kantor Imigrasi dalam hal mewujudkan implementasi *e-government* yang ideal. Oleh karenanya di bawah ini diuraikan faktor-faktor penyebab beserta elemen penjelasnya yang menyebabkan kurang optimalnya implemementasi *e-government* di Indonesia.

3. Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Supartono, selaku Kepala Urusan Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru pada tanggal 24 November 2015. Beliau mengemukakan bahwa:

“Begitu juga dengan Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru sebagai salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Imigrasi kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia memiliki tanggung jawab pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kemigrasi meliputi informasi dan sarana, komunikasi lintas antar negara dan perizinan, pengendalian

status serta melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian, seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kehakiman Nomor 4 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.”

Dari wawancara dengan informan di atas, dapat diketahui bahwa alasan lain di balik penerapan Paspor *online* ini adalah untuk meminimalisasi penyalahgunaan terhadap paspor, seperti pemalsuan paspor. Dari segi keakuratan dan keamanan data, Paspor *online* akan menyediakan data dengan akurat dan data tidak dapat disadap oleh pihak yang kurang bertanggungjawab.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparaturnya seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yang mengawasi kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru terhadap masyarakat. Peneliti mendapatkan data yang berasal dari staf Seksi Informasi Sarana Keimigrasian yaitu:

“Pengawasan dilakukan selama proses berjalannya sistem untuk memonitor setiap ada keluhan dari masyarakat pemohon, akan tetapi setiap kami cek tidak

ada kekeliruan dari sistem, namun kendala yang ada muncul dari akibat kurang pemahamnya masyarakat dalam penggunaan website paspor online.” (Wawancara dengan Supartono, SH, MH, tanggal 24 November 2015).

Fakta menunjukkan persepsi yang kurang baik muncul dari masyarakat yang melakukan layanan paspor *online*. Hal tersebut dikarenakan sering terjadinya gangguan dari websitenya sendiri, seperti websitenya tidak bisa dibuka. Gangguan tersebut disebabkan oleh dari jaringannya atau pengelola *website* itu sendiri, keterbatasan aparatur merupakan faktor penyebab pelayanan yang tidak memuaskan timbul di kalangan masyarakat.

Untuk mengukur keberhasilan e-government, Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan evaluasi rutin meskipun masih bersifat terbatas pada kualitas layanan publik yang diberikan oleh KPT. Setiap tahun, KPT melakukan survei kepada pengguna layanan, untuk mengukur kualitas, dan sekaligus mendapatkan umpan balik untuk perbaikan. Sebagaimana di ketahui bahwa sejak Kantor Imigrasi Pekanbaru dipimpin Amran Aris, kantor imigrasi yang berada di jalan Teratai ini mendapat predikat Pelayanan Publik Terbaik dari Ombudsman Riau pada tahun 2013.

Faktor Penghambat Pelaksanaan E-Government dalam Pembuatan

Paspor Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru

Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan *E-Government* dalam Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru, maka dapat ditinjau dari pihak-pihak yang saling berkaitan antara lain:

1. Faktor Internal

a. Kurangnya anggaran

Sistem paspor online anggarannya dari pusat dan kewenangan terbatas, kantor daerah hanya melaksanakan. Tidak ada kewenangan daerah untuk memperbaiki sistem yang belum sempurna, karena semua dikelola oleh Dirjen Imigrasi pusat. Dibatasinya izin penggunaan dana Penerimaan Negara Bukan Pajak yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi mengakibatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik belum optimal.

b. Kurangnya sosialisasi

Secara sosialisasi e-government yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi sudah ada ke RT setahun sekali. Kurang tahu sosialisasi tentang paspor *online* kepada masyarakat. Seharusnya sosialisasi paspor *online* harus sering dilakukan dengan media radio, televisi, koran, dan internet.

Sosialisasi paspor *online* kepada masyarakat daerah RT/RW kurang efektif. Seharusnya sosialisasi dilakukan melalui media lainnya, sebaiknya dilakukan sosialisasi tiap bulan atau kalau bisa

setiap hari melalui televisi, banner, atau internet. Sosialisasi 1 tahun sekali oleh imigrasi hal ini adalah kurang sebaiknya dilakukan sosialisasi tiap bulan atau kalau bisa setiap hari melalui televisi, banner, atau internet. Seharusnya sosialisasi paspor *online* harus sering dilakukan dengan media radio, televisi, koran, dan internet.

c. Infrastruktur terbatas

Infrastruktur infrastruktur pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru setiap loket memiliki 1 unit printer dan 1 unit kamera, memiliki 2 unit komputer, dan memiliki 1 unit scan sidik jari. Jumlah infrastruktur ini tentu akan memperlambat pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor

2. Faktor Eksternal

Lebih banyak masyarakat mengurus paspor secara manual dari pada *online* hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui internet. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang internet sehingga masyarakat memilih pengurusan paspor secara manual yang proses cukup lama, mulai dari antrian, tahap proses dokumen, hingga pengambilan paspor, ketimbang paspor *online* yang tidak perlu antri lagi dan hanya datang untuk foto dan sidik jari tanpa harus mengantri.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan uraian pada bab-bab terdahulu, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *E-Government* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru belum terlaksana secara baik ternyata pembuatan paspor online hanya untuk formalitas data saja masyarakat pemohon tetap mengisi data secara manual di Kantor Imigrasi.
2. Hambatan dalam pelaksanaan *E-Government* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru adalah:

a. Kurangnya anggaran

Sistem paspor online anggarannya dari pusat dan kewenangan terbatas, kantor daerah hanya melaksanakan. Tidak ada kewenangan daerah untuk memperbaiki sistem yang belum sempurna, karena semua dikelola oleh Dirjen Imigrasi pusat. Dibatasinya izin penggunaan dana Penerimaan Negara Bukan Pajak yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi mengakibatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik belum optimal.

E. Kurangnya sosialisasi

Secara sosialisasi e-government yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi sudah ada ke RT setahun sekali. Kurang tahu sosialisasi tentang paspor *online* kepada masyarakat. Seharusnya sosialisasi paspor *online* harus

sering dilakukan dengan media radio, televisi, koran, dan internet.

Sosialisasi paspor *online* kepada masyarakat daerah RT/RW kurang efektif. Seharusnya sosialisasi dilakukan melalui media lainnya, sebaiknya dilakukan sosialisasi tiap bulan atau kalau bisa setiap hari melalui televisi, banner, atau internet. Sosialisasi 1 tahun sekali oleh imigrasi hal ini adalah kurang sebaiknya dilakukan sosialisasi tiap bulan atau kalau bisa setiap hari melalui televisi, banner, atau internet. Seharusnya sosialisasi paspor *online* harus sering dilakukan dengan media radio, televisi, koran, dan internet.

F. Infrastruktur terbatas

Infrastruktur infrastruktur pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru setiap loket memiliki 1 unit printer dan 1 unit kamera, memiliki 2 unit komputer, dan memiliki 1 unit scan sidik jari. Jumlah infrastruktur ini tentu akan memperlambat pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor

3. Faktor Eksternal

Lebih banyak masyarakat mengurus paspor secara manual dari pada *online* hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui internet. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang internet sehingga masyarakat memilih pengurusan paspor secara manual yang proses cukup lama, mulai dari antrian, tahap proses dokumen, hingga pengambilan paspor, ketimbang paspor *online* yang tidak perlu antri lagi dan hanya

datang untuk foto dan sidik jari tanpa harus mengantri.

G. SARAN

1. Perlunya pembaharuan data secara berkala pada website Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru supaya ada hal baru yang disajikan sehingga banyak menarik minat masyarakat untuk mengaksesnya. karena pembaharuan tersebut sangat diperlukan penambahan operator website agar cepat dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat dalam proses interaksi.
2. Perlu ditambah dan diperbaharui sarana dan prasarana penunjang dan pengembangan *electronic government* sehingga terjalin integrasi seluruh sistem informasi di website Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru. Serta optimalisasi pengembangan sistem pengadaan barang/jasa secara elektronik (*eprocurement*) sebaiknya berdasarkan aplikasi yang sudah berjalan, tentunya dengan melakukan modifikasi sedemikian rupa sehingga dapat lebih menekan harga pengembangan sistem dan tidak mengganggu kelancaran proses yang sedang berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. Khoirul dan Assianti, Oetoyo S. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta:Gajah Mada Press.
- Depkominfo, *Paduan Penyelenggaraan Situs Pemerintah Daerah*, Kementrian Komunikasi dan Informasi RI, Jakarta, 2000.
- Djunaedi, Ahmad. *Beberapa Pemikiran Penerapan e-Governmat dalam pemerintahan daerah di Indonesia*, Yogyakarta, 2002.
- Faisal, Sanafiah 1999. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Handyaningrat, Suwarno 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Indrajit, Richardus Eko 2006. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- 2005. *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.
- Hariato, Ir. Kristanso. 1994 *Konsep dan Perancangan Database*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Jogiyanto, HM. *Analisis dan Design Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur dan Aplikasi Bisnis*, Edisi pertama Cetakan pertama, Andi Ofset Yogyakarta, 1990.
- Miles dan Huberman 1999. *Analisis Data Kualitatif Sumber Metode -metode Baru*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Sedarmayanti 1995. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung:Ilham Jaya.
- Sugiono 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana 2003. *Teori Dan Analisis Politik Pemerintahan*. Jakarta:PT.Perca.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pengembangan E-Government.
- Peraturan pemerintah Nomor 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika Telekomunikasi, Media dan Informatika.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*.