

## PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* DALAM PENGGUNAAN APLIKASI *M-PASPOR* DI KOTA PALEMBANG

Arifah Juliastika<sup>1)\*</sup>, Novia Kencana<sup>2)</sup>, Isabella<sup>3)</sup>

(e-mail: arifajuliastika44@gmail.com<sup>1</sup>, kencananovia@uigm.ac.id<sup>2</sup>, isabella@uigm.ac.id<sup>3</sup>)

(\*) Corresponding Author

<sup>1), 2), 3)</sup> Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

<sup>1), 2), 3)</sup> Universitas Indo Global Mandiri Palembang

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out the implementation of Smart Governance in the use of the M-Passport application in the work area of the Immigration Office Class I Palembang City. The research method used is a qualitative method using a case study approach using various data collection procedures carried out in depth on an object, individual, group, etc. The results of this research and discussion use the theory of Gartner which has four indicators, namely Web presence (web presence). The results of this research and discussion use the theory of Gartner which has four indicators, namely Web presence (web presence) from the ease of accessing the M-Passport application can be said to be quite good, this is because there are still many negative responses from the public regarding the M-Passport application system, Interaction (interaction) at this stage is good because there are features that support getting information and there is also ease of sending and downloading application files, Transaction at this stage has gone very well, Transformation at this stage can be said to be good because there are many service innovations made by the Immigration Office Class 1 Palembang City as a tangible manifestation of commitment in making it easier for the community. Based on the results of research and discussion in this study, it can be concluded that it is good and is at the Transaction stage because the application can be used to transact both for the community and service providers.*

**Keywords:** *E-Government; Smart Governance; M-Passport; Passport*

### ABSTRAK

*Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Penerapan Smart Governance Dalam Penggunaan Aplikasi M-Paspor di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data yang dilakukan secara mendalam terhadap suatu objek, individu, dan kelompok. Hasil penelitian dan pembahasan menggunakan teori dari Gartner yang memiliki empat indikator yakni Web presence (kehadiran web) dari kemudahan mengakses aplikasi M-Paspor dapat dikatakan cukup baik, hal ini dikarenakan masih banyaknya respon negatif dari masyarakat terkait kesisteman aplikasi M-Paspor, Interaction (interaksi) dalam tahapan ini sudah baik karena terdapat fitur-fitur yang mendukung untuk mendapatkan informasi dan juga terdapat kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan berkas permohonan, Transaction (Transaksi) pada tahapan ini sudah berjalan sangat baik, dikarenakan terdapat berbagai macam metode pembayaran selain itu juga terdapat fitur pemilihan tanggal kedatangan sendiri Transformation (Transformasi) pada tahapan ini dapat dikatakan baik karena banyak inovasi-inovasi pelayanan yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang sebagai wujud nyata komitmen dalam mempermudah masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian tersebut dapat disimpulkan sudah baik dan berada pada tahapan Transaction (Transaksi) dikarenakan aplikasi tersebut sudah dapat digunakan untuk bertransaksi baik bagi masyarakat maupun penyedia pelayanan.*

**Kata Kunci:** *E-Government; Smart Governance; M-Paspor; Paspor.*

## I. PENDAHULUAN

Artikel ini akan membahas tentang penggunaan aplikasi *M-Paspor* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang. Kemajuan IT yang semakin berkembang pesat, membuat teknologi dan informasi menjadi hal yang sangat akrab dengan masyarakat dan juga pemerintahan

Sebagaimana yang tertera pada peraturan Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan . Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang berbasis teknologi.

Dalam pemerintahan dan politik dikenal dengan istilah *E-Government* merupakan suatu sarana pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang diterapkan oleh hampir setiap instansi pemerintahan guna mempermudah dan mengefisienkan waktu pelayanan, selain itu *E-Government* juga dapat meningkatkan hubungan erat antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Pemanfaatan *E-Government* dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat merupakan salah satu upaya yang cukup efektif dan efisien dalam pemenuhan tuntutan pelayanan publik yang baik di era perkembangan globalisasi. Sebagaimana mestinya implementasi *E-Government* bertujuan meningkatkan pelayanan publik secara maksimal yang dilakukan oleh pemerintah.

Pemerintah memiliki peran sebagai fasilitator jasa untuk masyarakat, serta diupayakan dapat memberikan pelayanan terbaik. Karena salah satu peran pemerintahan yang kian menjadi sorotan masyarakat yaitu pelayanan publik yang diadakan oleh konstitusi pemerintahan, sebagaimana tertera pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pengembangan Pelayanan Publik Ketenagakerjaan Berbasis Online Di Lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang

menyatakan bahwa pelayanan publik ialah semua wujud kegiatan dalam rangka pengaturan, penyediaan fasilitas, pembinaan, jasa, bimbingan, dan lainnya yang dilakukan oleh Lembaga negara dalam mengupayakan pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Pada prinsipnya *e-government* sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik. Sebab tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan teknologi memacu setiap kalangan untuk memahami teknologi untuk mempercepat segala urusan, termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Selain diharapkan untuk dapat mempercepat pengurusan hal administrasi pelayanan publik, *e-government* juga diharapkan dapat menjauhkan hal yang sudah tertanam sejak lama dalam dunia pelayanan publik, yakni korupsi, calo, suap, serta pekerjaan dari oknum-oknum nakal lainnya.

Teknologi informasi dan komunikasi pada aspek pemerintahan, yang diketahui dengan istilah *electronic government* atau *e-government* telah banyak dipakai oleh instansi pemerintahan pusat dan daerah untuk memajemen pemerintahan. Implementasi *e-government* yang terdapat di berbagai negara maju sudah menampilkan keberhasilan yang menakjubkan, dimana pelayanan publik yang dilaksanakan sudah berhasil memberi kepuasan untuk masyarakat. Keberhasilan implementasi *e-government* di berbagai negara maju inilah yang akhirnya memotivasi negara-negara berkembang untuk mencontoh langkah-langkah menerapkan *e-government*.

Berbicara mengenai *e-government*, saat ini *e-government* kerap kali disandingkan dengan sebuah inovasi baru untuk pencapaian harapan bangsa dalam mencapai predikat bangsa *digital nation*, inovasi itu sendiri merupakan konsep *smart city*. *Smart city* atau kota pintar, merupakan konsep wilayah kota/kabupaten yang menerapkan dan mengaplikasikan teknologi digital dalam

pengelolaan sumber daya agar lebih efektif dan juga dapat lebih efisien.

Dalam konsep *smart city* itu sendiri terdapat enam 6 indikator pendukung yakni: (1) *Smart environment*: Menyediakan zona wisata prioritas sebagai lingkungan yang bersih, tertib, serta bebas sampah. Namun tidak menghilangkan elemen tradisionalnya, (2) *Smart economy*: Mengoptimalkan implementasi TIK pada proses transaksi (*cashless*) sedang berjalan di zona wisata prioritas serta pemda sekitar, (3) *Smart branding*: Menunjang pemda sekitar pada zona wisata prioritas dalam memajukan kunjungan wisata atau bisa disebut seperti apa usaha kota tersebut dalam *membranding* wilayahnya, (4) *Smart living*: Mendukung kondisi lingkungan wisata prioritas yang tenang dan nyaman, baik untuk masyarakat maupun wisatawan, dengan memfasilitasi transportasi yang damai, sejahtera, dan ramah, (5) *Smart society*: Menjamin masyarakat tujuan wisata prioritas dan wilayah sekitar mempunyai kapasitas berkualitas serta dapat menjadi tuan rumah yang baik, (6) *Smart governance*: Menjamin pemerintah melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara bermutu sebagai usaha pelayanan yang berkualitas.

Salah satu indikator yang telah dikembangkan di kota Palembang yakni *smart governance*, Sebagaimana menurut Pramuningrung (2007) *Smart Governance* yaitu sebuah dimensi pada *smart city* yang mengkhususkan penerapannya pada tata Kelola pemerintahan yang diterapkan melalui adanya Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat yang diharapkan dapat mewujudkan tata Kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, adil, dan kualitas serta kuantitas pelayanan publik yang dapat lebih baik lagi. Maka dapat diartikan bahwa *smart governance* merupakan sebuah konsep tata Kelola pemerintahan yang cerdas, yang mana pemerintahan tersebut dapat memastikan penerapan sistem pemerintah yang berbasis elektronik pada setiap instansi

pemerintahannya dalam upaya terciptanya pelayanan publik yang baik, lebih cepat, efisien, efektif, komunikatif, dan juga selalu berinovasi menjadi lebih baik.

Penggunaan aplikasi-aplikasi penunjang konsep *smart governance* pun sudah banyak yang berjalan di kota Palembang dan dapat di akses melalui web atau aplikasi yang bisa *didownload* pada *app store* ataupun *google play store*. Di antaranya: (1) SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang), yakni aplikasi inovasi dari dinas komunikasi dan informatika kota Palembang, aplikasi tersebut juga telah dinaungi oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang digunakan sebagai aplikasi pelayanan pengajuan dokumen di kecamatan maupun kelurahan secara *online*, (2) E-Dempo oleh Samsat Kota Palembang dan dinaungi oleh Kepolisian Daerah (POLDA) Sumatera Selatan merupakan aplikasi elektronik data dan sistem pajak *online* kota Palembang yang diperuntukkan sebagai sarana pembayaran maupun pengecekan pajak kendaraan, (3) Halo Palembang, aplikasi yang dinaungi oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang tersebut merupakan aplikasi yang diperuntukkan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi seperti halnya daftar *event* yang akan terselenggara di kota Palembang, laporan warga mengenai pelayanan, cek tagihan, peta lokasi, hingga info armada Transmusi, (4) *M-Paspor*, aplikasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia, yang merupakan aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* yang diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan antrian saat hendak membuat paspor untuk bepergian keluar negeri.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti menganalisis salah satu program *E-Government* yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia, Aplikasi *M-Paspor* ialah sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi

masyarakat yang hendak mengajukan permohonan pembuatan paspor baru, maupun penggantian paspor. Seperti yang kita ketahui bahwa aplikasi *M-Paspor* tersebut adalah aplikasi pengganti dari aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* terdahulu yakni aplikasi APAPO, aplikasi yang dirilis oleh Direktorat.

Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia pada tanggal 27 Januari 2022, Bersama dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2-UM.01.01-4.0700 Tahun 2022 mengenai Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online *M-Paspor* Di semua wilayah Indonesia. Kantor Imigrasi kelas I kota Palembang telah menerapkan aplikasi *M-Paspor* sejak 27 Januari 2022, serta mewajibkan seluruh masyarakat yang hendak mengajukan pembuatan paspor baru maupun penggantian paspor untuk menggunakan aplikasi *M-Paspor*, dengan kuota antrian yang tersedia dalam satu hari sebanyak 100 kuota antrian pemohon.

**Gambar 1. Tampilan Aplikasi M-Paspor**



(Sumber : Oleh Penulis, 2023)

Dengan adanya *M-Paspor* diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam mengajukan permohonan pembuatan paspor, serta masyarakat bisa mendapat kepastian waktu dan tanggal untuk pengurusan paspor, sebab jika ditinjau dalam pembuatan paspor beberapa tahun belakang, masyarakat selalu berbondong-bondong datang ke kantor imigrasi setempat dari subuh bahkan dini hari hanya untuk mengambil antrian pembuatan

paspor, belum lagi dengan adanya calo yang kerap meresahkan masyarakat.

## II. METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, seperti halnya menurut Jhon W Creswell dalam buku penelitian kualitatif dan desain riset, penelitian kualitatif merupakan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang mengkaji dan memahami fenomena mengenai sekelompok orang yang berangkat dari masalah sosial maupun kemanusiaan, maka dari itu penulis menggunakan metode ini untuk memahami tentang penerapan konsep *smart governance* dalam penggunaan aplikasi *M-paspor* di kota Palembang, serta menggunakan pendekatan studi kasus yang mana menurut Jhon W Creswell (2014) merupakan strategi dalam sebuah penelitian untuk mengamati secara cermat suatu masalah dengan cara mengumpulkan informasi dengan penggunaan berbagai prosedur pengumpulan data yang dilakukan secara mendalam terhadap suatu objek, individu, kelompok, dll. Dalam penelitian ini pendekatan studi kasus dilakukan secara langsung terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang.

## III. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan *Smart Governance* Dalam Penggunaan Aplikasi *M-Paspor* Di Kota Palembang. Adapun data dan wawancara analisis tersebut berfokus kepada Sub Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian serta Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Dan Pelayanan Dokumen Perjalanan juga Masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor*.

Secara rinci akan dijelaskan menggunakan teori model pengembangan Gartner yang memiliki empat indikator pendukung yakni *Web Presence*, *Interaction*, *Transaction*, dan *Transformation* yang kemudian akan dijelaskan sebagai berikut: (1) *Web presence* (Kehadiran Web) *Web Presence* atau yang bila diartikan ke

dalam Bahasa Indonesia yakni kehadiran *web*, merupakan tahapan tersedianya laman *web* atau aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam memperoleh informasi. Dalam indikator *web presence* atau kehadiran *web* ini di antaranya terdapat sub indikator tampilan *M-Paspor* dan juga kemudahan mengakses aplikasi *M-Paspor*.

Pada sub indikator tampilan *M-Paspor* peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan, Bagaimana Tampilan *M-Paspor* menurut pengguna aplikasi maupun penyedia pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Beni Kurniawan, A.Md.Im., S.Tr.Im. selaku Kepala Sub Seksi Informasi Dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang pada tanggal 28 April 2023: *“Mengeni tampilan m-paspor sendiri tentu sudah lebih upgrade dari aplikasi sebelumnya, saya rasa juga sudah sangat mudah dimengerti karena petunjuk pada aplikasinya sendiri sudah jelas”*



**Gambar 2. Tampilan M-Paspor**

Sumber: Penulis, 2023

Adapun data tambahan yang diperoleh peneliti dengan pertanyaan yang sama berdasarkan hasil kuesioner pada *google form* yang disebarakan mulai tanggal 29 Juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 terhadap 26 masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* sebagai berikut:

**Gambar 3. Hasil Kuesioner Tampilan M-Paspor**



Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan hasil kuesioner di atas mayoritas responden sebanyak 84,6% memahami tampilan dari aplikasi *M-Paspor*. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki penilaian yang baik terkait dengan aplikasi tersebut, seyogyanya bahwa aplikasi terkait dengan pelayanan harus dibuat dengan penampilan yang mudah dipahami oleh masyarakat pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil kuesioner yang dikumpulkan mengenai tampilan aplikasi *M-Paspor* dapat disimpulkan bahwa tampilan *M-Paspor* saat ini sudah baik, serta mudah dipahami semua kalangan.

Pada sub indikator kedua yakni Kemudahan Mengakses Aplikasi *M-Paspor* peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Beni Kurniawan, A.Md.Im., S.Tr.Im. selaku Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang mengenai kemudahan mengakses aplikasi *M-Paspor* pada tanggal 28 april 2023 berikut tanggapannya: *“Aplikasi M-Paspor ini masih seringkali terkendala terkait error kesisteman pada saat masyarakat mengakses aplikasi tersebut, kita pun menyadari hal itu, maka dari itu kami terus berupaya untuk membenahi, dan terkadang ada pula kendala pada handphone beberapa masyarakat ini yang tidak bisa menerima kode OTP dan terkendala saat pendaftaran.”*

Adapun data tambahan yang diperoleh peneliti dengan pertanyaan yang sama berdasarkan hasil kuesioner pada *google form* yang disebarakan mulai tanggal 29 Juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 terhadap 26

masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* sebagai berikut:

**Gambar 4. Hasil Kuesioner kemudahan akses *M-Paspor***



Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan hasil kuesioner di atas sebanyak 34,6% responden merasa kesulitan dalam mengakses aplikasi *M-Paspor*, Adapun responden yang menyatakan kemudahan akses rasionya cukup sedikit. Hal ini dibuktikan dengan responden yang memberikan penilaian cukup baik sebanyak 26,9%.

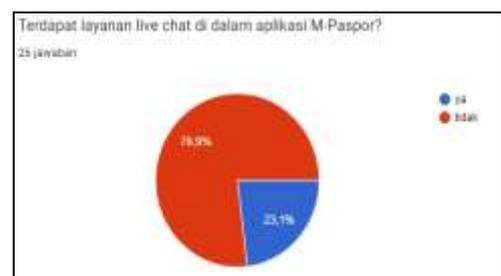
Berdasarkan semua data pada sub bab *web presence* dapat disimpulkan bahwa tahapan *web presence* atau kehadiran *web* dari aplikasi *M-Paspor* ini sudah cukup baik, dikarenakan masih terdapat cukup banyak kendala pada saat mengakses aplikasi tersebut, hal ini tidak hanya semata-mata diungkapkan oleh masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* saja namun dari sisi penyedia pelayanan pun menyadari akan hal itu, namun dengan adanya kekurangan tersebut Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang sebagai penyedia pelayanan tidak akan membiarkan, melainkan selalu dikerahkan upaya-upaya pembenahan untuk mengatasi masalah pada kesisteman aplikasi *M-Paspor*.

(2) **Interaction (Interaksi).** *Interaction* atau Interaksi merupakan tahapan lanjutan setelah kehadiran *web*, yang mana pada tahap interaksi tersebut *web* atau aplikasi yang tersedia dapat menjadi wadah bagi masyarakat dan juga penyedia pelayanan dalam memperoleh dan bertukar informasi serta dapat mengunduh dokumen-dokumen yang diperlukan.

Dalam Indikator interaksi ini, terdapat sub indikator penunjang yakni tersedianya pelayanan *chatting* di dalam aplikasi antara pengguna dan pengelola aplikasi, serta kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan berkas. Pada sub indikator tersedianya pelayanan *chatting* dalam aplikasi tersebut peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan, Apakah terdapat pelayanan *chatting* pada aplikasi *M-Paspor*. Berikut hasil wawancara Bersama Ibu Duta Wulandari S.E selaku Duta Informasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang pada tanggal 28 April 2023: “*kalau live chat memang tidak tersedia, namun jika memang ada kendala atau ada yang ingin ditanyakan pemohon dapat menghubungi melalui sosial media dan juga live chat whatsapp*”

Adapun data tambahan yang diperoleh peneliti dengan pertanyaan yang sama berdasarkan hasil kuesioner pada *google form* yang disebarakan mulai tanggal 29 Juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 terhadap 26 masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* sebagai berikut:

**Gambar 5. Hasil Kuesioner terdapat pelayanan chat pada aplikasi *M-Paspor***



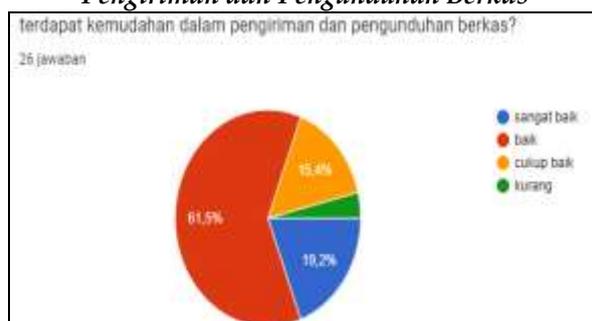
Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan hasil dari kuesioner di atas menunjukkan bahwa 76,9% masyarakat menyatakan tidak terdapat pelayanan *live chat* di aplikasi *M-Paspor*. Pada sub indikator Kemudahan dalam pengiriman serta pengunduhan berkas peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* Apakah dalam mengirim dan

mengunduh berkas dapat dilakukan dengan mudah? Berikut tanggapan Bapak Andi Zetama selaku masyarakat pengguna Aplikasi *M-Paspor* pada tanggal 8 Mei 2023: “*Alhamdulillah sejauh ini mudah-mudah aja mba, asalkan memang kita teliti dengan arahan yang ada di aplikasinya, juga untuk pengunduhan berkasnya, kalau untuk konfirmasi pembayaran yang dikirim via email juga masuk ke email saya, jadi cukup mudah sih*”

Adapun data tambahan yang diperoleh peneliti dengan pertanyaan yang sama berdasarkan hasil kuesioner pada *google form* yang disebarakan mulai tanggal 29 Juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 terhadap 26 masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* sebagai berikut:

**Gambar 6. Hasil Kuesioner Kemudahan Pengiriman dan Pengunduhan Berkas**



Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan hasil kuesioner di atas mayoritas responden sebanyak 61,5% menyatakan terdapat kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan berkas pada aplikasi *M-Paspor*, data ini menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Semua data pada sub bab *Interaction* atau interaksi dari aplikasi *M-Paspor* ini sudah dapat dikatakan baik, dengan tersedianya fitur informasi serta kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan berkas permohonan yang langsung dikirim *via email* pemohon selain itu juga saat ada kendala terkait berkas yang tidak terkirim juga sudah tersedia *link* untuk mengunduh berkas tersebut pada aplikasi *M-Paspor*, terlepas dari pada itu pada sub

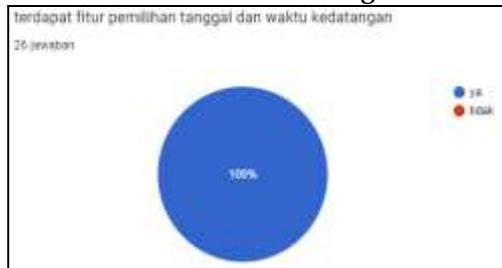
*Interaction* tersebut juga terdapat sedikit kendala yakni belum tersedianya laman *chatting* pada aplikasi *M-Paspor*, padahal laman *chatting* merupakan hal paling utama dalam kegiatan interaksi pada sebuah aplikasi, tidak berhenti disitu, Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Palembang selalu mengupayakan solusi bagi kendala yang dihadapi masyarakat pengguna, yakni dengan menghubungi via sosial media dan juga *live chat whatsapp*, Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Palembang.

(3) **Transaction (Transaksi).** *Transaction* atau dalam Bahasa Indonesia disebut dengan transaksi yang merupakan sebuah kegiatan yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, serta pembayaran yang telah disepakati oleh kedua pihak antara penjual dan pembeli, Namun dalam indikator tersebut, transaksi yang dimaksudkan dalam aplikasi pemerintahan sudah dapat dipergunakan sebagai modal pembayaran, pembelian, maupun penjualan.

Pada indikator tersebut terdapat sub indikator penunjang yakni di antaranya Pengguna aplikasi dapat menentukan sendiri tanggal dan jam kedatangan sesuai kuota yang tersedia, terdapat tata cara pembayaran dan metode pembayaran. Pada sub indikator tersebut peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan, Apakah pengguna aplikasi *M-Paspor* dapat menentukan sendiri tanggal dan jam kedatangan pembuatan paspor pada aplikasi *M-Paspor*? Berikut tanggapan yang diberikan oleh Bapak Beni Kurniawan, A.Md.Im., S.Tr.Im. selaku Kepala Sub Seksi Informasi Dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang pada tanggal 28 April 2023: “*Jadi memang pada aplikasi M-Paspor tersebut masyarakat memang dapat memilih tanggal dan jam kedatangan saat mendaftar, namun tentu saja dengan kuota yang tersedia pada saat pendaftaran*” Adapun data tambahan yang diperoleh peneliti dengan pertanyaan yang sama berdasarkan hasil kuesioner pada *google form* yang disebarakan mulai tanggal 29 juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 terhadap 26

masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* sebagai berikut:

**Gambar 7. Hasil Kuesioner Pemilihan Tanggal Dan Waktu Kedatangan**

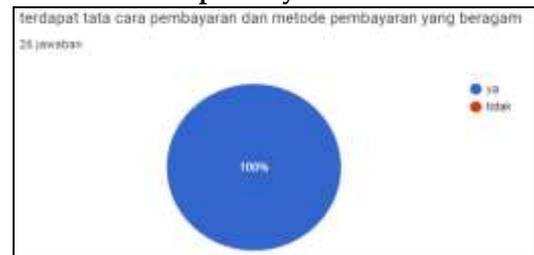


Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan hasil kuesioner di atas semua responden sebanyak 100% mengetahui terkait fitur pemilihan tanggal dan waktu kedatangan pada aplikasi *M-Paspor*. Pada sub indikator Terdapat Tata Cara Pembayaran dan Metode Pembayaran. Peneliti mengajukan pertanyaan, Apakah terdapat tata cara pembayaran dan metode pembayaran yang beragam pada aplikasi *M-Paspor*? saat wawancara tanggal 5 Mei dengan Ibu Duta Wulandari, S.E selaku Duta Informasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang berikut tanggapannya: *"jadi kalau untuk tata cara pembayaran itu tidak tertera pada aplikasi M-Paspor, setelah pemohon berhasil melengkapi data, ditahap akhir pemohon akan mendapatkan surat pengantar pembayaran berbentuk pdf yang memuat kode billing pembayaran, dan untuk metode pembayarannya itu sudah banyak banget bisa via mobile banking, ATM, internet banking, teller bank selain itu juga melalui dompet digital dan e-commerce seperti Dana, Linkaja, Toko pedia, Buka Lapak, serta kantor pos dan juga Indomaret, untuk bank sendiri itu masuknya di pembayaran pnpb atau pajak"*

Adapun data tambahan yang diperoleh peneliti dengan pertanyaan yang sama berdasarkan hasil kuesioner pada *google form* yang disebarakan mulai tanggal 29 Juli 2023 sampai dengan 10 Agustus 2023 terhadap 26 masyarakat pengguna aplikasi *M-Paspor* sebagai berikut:

**Gambar 8. Hasil Kuesioner Tata cara dan metode pembayaran**



Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan hasil kuesioner di atas 100% responden mengetahui terdapat tata cara pembayaran dan metode pembayaran yang beragam pada aplikasi *M-Paspor*. Semua data pada sub bab *Transaction* atau transaksi dapat disimpulkan bahwa tahapan *Transaction* pada aplikasi *M-Paspor* ini sudah Sangat baik, dikarenakan pada tahapan ini sudah sangat memudahkan masyarakat, apalagi dengan adanya fitur pemilihan tanggal sendiri, hal ini dapat membuat masyarakat lebih leluasa menyesuaikan tanggal kedatangan, walaupun beberapa masyarakat masih mengeluh dikarenakan antrian yang sangat cepat penuh. Selain itu terdapat metode pembayaran yang sangat beragam, kini masyarakat dapat menghemat waktunya dan juga bukti konfirmasi pembayaran yang otomatis akan terkirim ke *email* pemohon dan juga pada aplikasi *M-Paspor*.

#### **(4) Transformation (Transformasi).**

*Transformation* atau Transformasi merupakan tahapan terakhir dalam pengembangan *e-government* oleh Gartner yang merupakan sebuah perubahan yang sengaja dibuat untuk meningkatkan kualitas yang dalam indikator tersebut merupakan aplikasi pemerintahan agar dapat meningkat secara terintegritas.

Dalam mencapai sebuah transformasi tersebut, terdapat empat sub indikator di antaranya, Terdapat inovasi pelayanan, Jadwal kedatangan yang dapat di *reschedule*, Terdapat efisiensi waktu, Adanya Efektivitas terhadap percepatan pelayanan dan Pelayanan *self service* dalam mencetak paspor fisik. Pada Sub Indikator terdapat inovasi pelayanan peneliti melakukan wawancara pada tanggal 16 Juni

2023 bersama Bapak Mochammad Irvan Efendi S.IP selaku kepala sub seksi pelayanan dokumen perjalanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang dengan mengajukan pertanyaan, Apa saja Inovasi Pelayanan pada Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Palembang sepanjang diberlakukannya M-Paspor dari tahun 2022 sampai dengan Juni 2023? Berikut tanggapannya: *“Untuk inovasi pelayanannya sendiri kita punya banyak inovasi terbaru, diantaranya pelayanan percepatan yang sekarang sudah bisa diakses di M-Paspor, pelayanan Prioritas, dan pelayanan paspor lainnya seperti Sibangkit, Laksan dan Lakso”*

Pada Sub Indikator Jadwal kedatangan yang dapat di *reschedule* peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan, Apakah pada aplikasi M-Paspor pemohon dapat melakukan *Reschedule* jadwal kedatangan dan apakah ini cukup membantu masyarakat?. Berikut tanggapan Bapak Beni Kurniawan, A.Md.Im., S.Tr.Im. selaku Kepala Sub Seksi Informasi Dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang pada tanggal 28 april 2023 :*“ Pada Aplikasi M-Paspor sendiri pengguna sudah dapat mereschedule jadwal kedatangannya pada menu permohonan, disana akan tertera tulisan ubah jadwal, nah pemohon tinggal klik dan pilih untuk jadwal kedatangan yang masih tersedia, hal ini jelas membantu khususnya untuk pemohon yang bekerja, dan untuk reschedule ini dapat dilakukan maksimal H-1 pada jadwal kedatangan ”*

Pada Sub Indikator ketiga peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan, Apakah dengan adanya aplikasi M-Paspor dapat mengefisiensi waktu dan mempercepat pelayanan? Berikut hasil wawancara dengan Bapak Mochammad Irvan Efendi S.IP selaku kepala sub seksi pelayanan dokumen perjalanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang pada tanggal 16 Juni 2023: *“ Tentu saja dengan adanya aplikasi tersebut sangat mengefisiensi waktu dan mempercepat pelayanan, dikarenakan kalau aplikasi terdahulu itu (APAPO) hanya sebatas mendaftarkan antrian saja, berbeda dengan aplikasi M-Paspor ini, yang mana data dan*

*dokumen yang diperlukan sudah dapat di upload pada aplikasi, serta pembayaran juga sudah via aplikasi jadi pemohon tidak perlu mondar mandir untuk bayaran, lalu Kembali ke kantor lagi untuk melakukan wawancara, dengan M-Paspor masyarakat hanya ke kantor untuk wawancara dan biometrik lalu mengambil paspor fisik”*

Pada Sub Indikator yang terakhir peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan Apakah dalam mencetak paspor fisik dapat dilakukan secara mandiri atau *self service*? Berikut hasil wawancara Bersama Ibu Duta Wulandari S.E selaku Duta Informasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang, pada 11 Agustus 2023: *“untuk mesin cetak self service itu belum ada, sedangkan peraturan juga mengamanatkan kantor imigrasi untuk mencetak paspor fisik, karena setelah paspor dicetak akan ada tahap uji kualitas oleh pegawai kantor imigrasi itu sendiri, dan juga printer yang disediakan untuk mencetak paspor pun khusus yang di design dan di impor dari luar negeri”*

Berdasarkan semua data yang diperoleh pada sub bab *Transformation* dapat disimpulkan bahwa tahapan *Transformation* pada aplikasi M-Paspor sudah baik, hal ini sangat selaras dengan yang sudah diterapkan baik pada aplikasi M-Paspor dan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang, dengan banyaknya inovasi-inovasi pelayanan yang dicetuskan, dengan adanya tahapan *reschedule* jadwal kedatangan yang sangat membantu masyarakat yang terkendala hadir pada jadwal kedatangan, serta efisiensi waktu dan juga percepatan pelayanan yang menguntungkan tidak bagi masyarakat saja, namun juga dapat mengurangi beban kerja pegawai hanya saja memang belum disediakannya mesin yang memungkinkan untuk pemohon mencetak sendiri paspor fisiknya.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul Penerapan *Smart Governance* Dalam Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi

Kelas 1 Kota Palembang) dengan menggunakan Teori tahapan pengembangan *E-Government* oleh Gartner yang memiliki 4 indikator yakni *Web presence*, *Interaction*, *Transaction*, dan *Transformation*, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi *M-Paspor* tersebut dapat dikatakan sudah baik dan berada pada tahapan *Transaction* (Transaksi) dikarenakan aplikasi tersebut sudah dapat digunakan untuk bertransaksi baik bagi masyarakat maupun penyedia pelayanan. Sedangkan untuk tahapan *Transformation* (transformasi) belum cukup untuk memenuhi standar tahapan tersebut, sebab belum tersedianya mesin pencetak paspor fisik yang dapat diakses oleh pemohon untuk mencetak paspornya secara mandiri atau *self service*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul Penerapan *Smart Governance* Dalam Penggunaan Aplikasi *M-Paspor* Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang) dengan menggunakan Teori tahapan pengembangan *E-Government* oleh Gartner yang memiliki 4 indikator yakni *Web presence*, *Interaction*, *Transaction*, dan *Transformation*, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi *M-Paspor* tersebut dapat dikatakan sudah baik dan berada pada tahapan *Transaction* (Transaksi) dikarenakan aplikasi tersebut sudah dapat digunakan untuk bertransaksi baik bagi masyarakat maupun penyedia pelayanan. Sedangkan untuk tahapan *Transformation* (transformasi) belum cukup untuk memenuhi standar tahapan tersebut, sebab belum tersedianya mesin pencetak paspor fisik yang dapat diakses oleh pemohon untuk mencetak paspornya secara mandiri atau *self service*.

## DAFTAR PUSTAKA

Amanda, P.R.P.,dkk. 2021. *Smart city Teknis dan Analisis Gis*, Zura Infigro Media,Bandung  
 Andre Rahmanto, 2020, *City Branding: Strategi*

- Komunikasi Dalam Memasarkan Potensi Daerah, Cet.1 -Empatdua Media, Malang
- Amy Y.S. Rahayu, (2020), *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, PT RAJAGRAFINDO PERSADA,Depok
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Aryono, D. R., Wijaya, F. R., & Pratama, M. A. (2023). Kajian Kebijakan Keimigrasian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 145–153. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i1.1206>
- Creswell, J.W. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2020
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Daerah, P. (2022). Pengembangan E-Planning Berbasis Website Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Palembang Development Of Website-Based E-Planning At The Regional Development Planning Agency Of Palembang City Pendahuluan Artikel Ini Akan Membahas Tentang Pengemban. 6, 32–44.
- Dalam Pengembangan E-Government ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan ). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.V7i3.2318>.
- Dan, K., & Intelijen, S. (2012). Teknologi Informasi Dan Komunikasi ( Tik ) Untuk Ketahanan Nasional. *Komputer Dan Sistem Intelijen*, 7(2302–3740), 311–316. <http://penelitian.gunadarma.ac.id/kommit>
- Dwi, Siti Anisa, Najamudin & Prasojo,Haryo. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Paspor." *Jurnal Ilmu Politik*. Vol.XI,No.4 (2022)Machmud, A. I., & Suryaningsih, S. A. (2020). Analisis Tingkat Literasi Wakaf Uang Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal*

- Ekonomika dan Bisnis Islam, 3(3), 165-179.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.03-PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Bab II Susunan Organisasi Kanim Kelas I Pasal 5.
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 162–170.
- Pelayanan, K., Kantor, M. Di, Kelas, I., & Jember, I. T. P. I. (2023). *Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi – Selfi Budi H, Irba S, Hermanto R*. 7(1), 15–30.
- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pengembangan Pelayanan Publik Ketenagakerjaan Berbasis Online Di Lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang.
- Surat Edaran Jendral Imigrasi Nomor IMI.2-UM.01.01-4.0700 Tahun 2022 Tentang Aplikasi Pendaftaran Paspor Online M-Paspor di Seluruh Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik