

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagai salah satu Kantor Imigrasi yang berada pada pusat wilayah ibu kota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian di wilayah Kota Bandung.

Gedung Kantor Imigrasi kelas I Bandung dengan alamat Jalan Surapati No. 82 Bandung di bangun berdasarkan DIP No.32/xiii/3/1981 tanggal 16 Maret 1981. Luas Tanah keseluruhan 2.822 M2, Luas Bangunan 1.578 M2, di belakang Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah dibangun pula Karantina dengan luas bangunan 200 M2 serta Gedung Aula dengan luas Bangunan 304 M2.

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan salah satu unit pelaksana teknis dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat. Sesuai dengan Surat keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI No.M.05-PR.07.04 Tahun 2002 tanggal, 25 September 2002 , maka wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Bandung meliputi Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Subang, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Sumedang.

#### **1.1.2 Visi dan Misi**

a. Visi

Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum.

b. Misi

Melindungi Hak Asasi Manusia

c. Logo Perusahaan

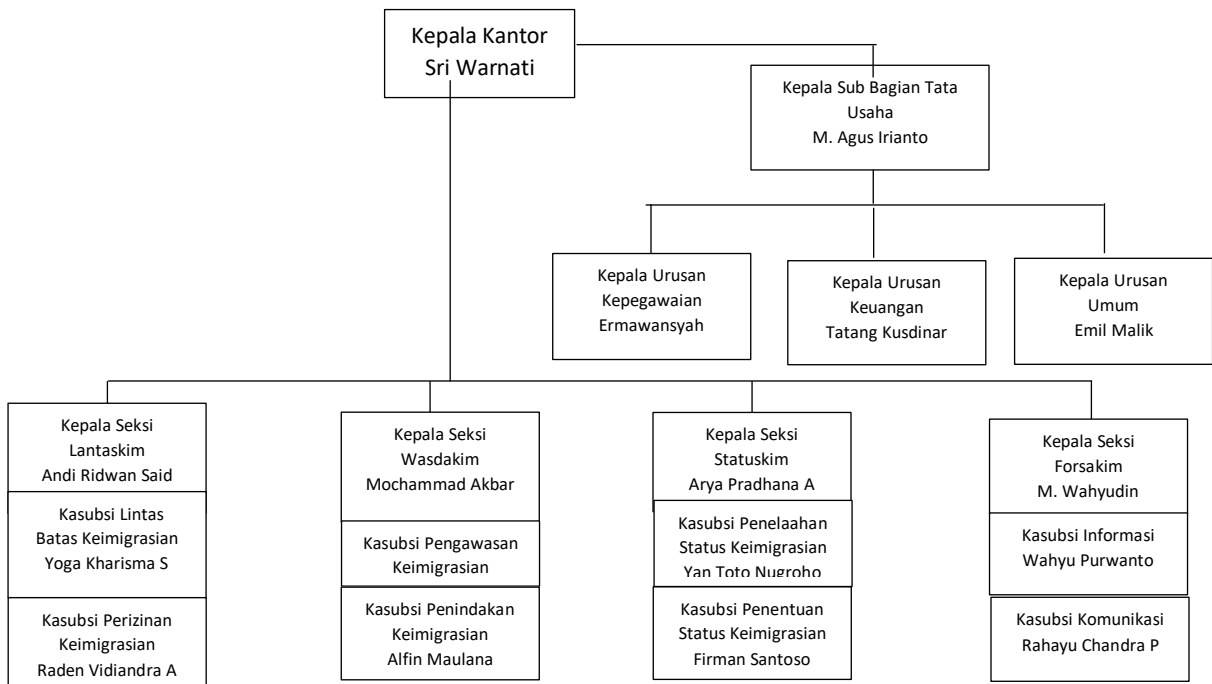


Gambar 1.1. Logo Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

(Sumber : <http://bandung.imigrasi.go.id>)

### 1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Robbins (2017) berpendapat bahwa struktur organisasi dapat diartikan sebagai pengakuan organisasi akan adanya kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi para anggota organisasi secara formal. Adapun struktur organisasi Kantor Imigrasi Bandung adalah sebagai berikut :



Gambar 1.2. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung)

### **1.1.3.1 Bagian Tata Usaha**

Menurut Kemenkumham (2018) Bagian Tata Usaha pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung adalah divisi yang kedudukannya lebih tinggi dibanding divisi lainnya. Dimana dalam bagian Tata Usaha dibagi lagi menjadi Urusan Kepegawaian, Urusan Keuangan dan Urusan Umum. Bagian Tata Usaha ini memiliki tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian secara internal serta evaluasi dan pelaporan. Bagian Tata Usaha memiliki pegawai sejumlah 20 orang.

### **1.1.3.2 Seksi Lantaskim**

Menurut Kemenkumham (2018) Seksi Lantaskim adalah Seksi Lalu Lintas Keimigrasian yang mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian antara lain penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan dibidang lalu lintas keimigrasian, pelayanan paspor bagi warga negara Indonesia, pelayanan surat laksana paspor bagi warga negara asing, pemeriksaan dokumen keimigrasian serta pemberian dan penolakan tanda masuk dan keluar. Seksi Lantaskim dibagi menjadi 2 subseksi antara lain Subseksi Lintas Batas Keimigrasian dan Subseksi Perizinan Keimigrasian dimana memiliki total pegawai sejumlah 57 orang.

### **1.1.3.3 Seksi Statuskim**

Menurut Kemenkumham (2018) Seksi Statuskim adalah Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian yang mempunyai tugas melakukan pelayanan dalam izin tinggal dan izin masuk kembali bagi warga negara asing, pengalihan status keimigrasian bagi warga negara asing, penerbitan surat keterangan keimigrasian bagi warga negara asing, serta pendaftaran anak dengan kewarganegaraan ganda. Seksi Statuskim dibagi menjadi 2 subseksi antara lain, Subseksi Penelaahan Keimigrasian dan Subseksi Penentuan Status Keimigrasian yang memiliki total pegawai sejumlah 12 orang.

#### **1.1.3.4 Seksi Infokim**

Menurut Kemenkumham (2018) Seksi Infokim adalah Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi yang mempunyai tugas pemanfaatan, pemeliharaan, pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian yang terdiri dari 2 subseksi antara lain, Subseksi Informasi dan Subseksi Komunikasi dengan total pegawai sejumlah 6 orang.

#### **1.1.3.5 Seksi Wasdakim**

Menurut Kemenkumham (2018) Seksi Wasdakim adalah Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian yang mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen, dan penindakan keimigrasian yang terdiri dari 2 subseksi antara lain, Subseksi Pengawasan Keimigrasian dan Subseksi Penindakan Keimigrasian dengan total pegawai sejumlah 16 orang.

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

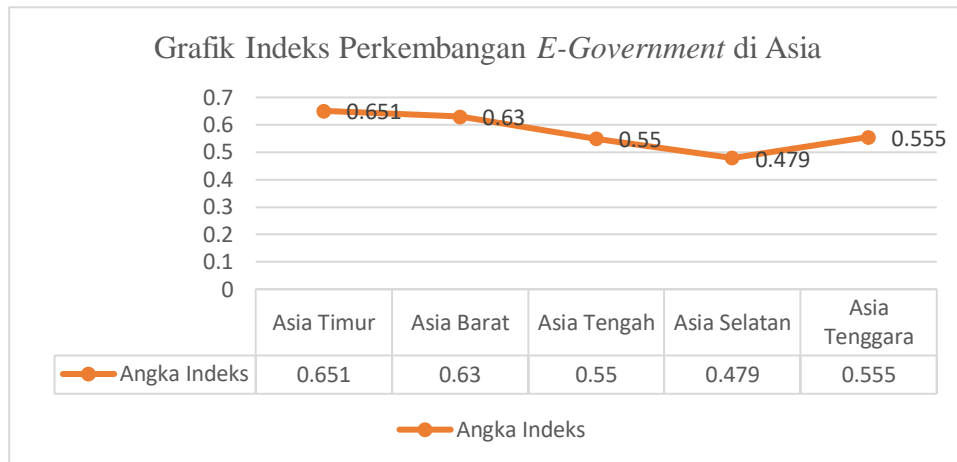
Kominos (2018) menyatakan bahwa *Smart City* adalah kota yang memiliki keunikan dimana didasarkan pada teknologi digital yang berubah dengan cepat. Hal ini mengartikan bahwa *smart city* adalah kota yang memiliki basis teknologi digital yang mengikuti perkembangan jaman dan bersifat fleksibel. *Smart City* dapat menjadi pusat pendidikan tinggi, individu yang berpendidikan tinggi, serta tenaga kerja yang terampil dan pintar. *Smart City* juga menjadi magnet untuk menciptakan orang – orang kreatif dan kesempatan untuk mengembangkan potensial sumber daya di suatu daerah (Albino, 2015). *Smart City* menurut Llacuna (2014) adalah sebuah usaha inisiatif untuk berusaha meningkatkan kinerja perkotaan dengan menggunakan data, teknologi informasi untuk memberikan layanan efisien kepada warga untuk memantau dan mengoptimalkan infrastruktur yang ada untuk meningkatkan kolaborasi diantara para pelaku ekonomi yang berbeda untuk mendorong model bisnis inovatif baik di sektor swasta ataupun publik. *Smart City* adalah ideologi dimensi yang mengarah kepada tindakan strategis oleh pemerintah dan lembaga publik untuk melakukan kebijakan dan program mereka untuk

menargetkan pembangunan berkelanjutan, pertumbuhan ekonomi, kualitas hidup yang lebih baik dan kebahagiaan dari warganya (Ballas, 2013). Menurut Lombardi (2012), *Smart City* memiliki enam komponen antara lain, *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment*, dan *smart living*. Lombardi juga menyatakan bahwa salah satu komponen *smart governance* adalah *E-Government*.

*E-Government* adalah suatu hal yang dapat digunakan oleh warga negara untuk berinteraksi dengan otoritas publik, serta transparansi yang memungkinkan warga untuk mengakses dokumen resmi dengan cara yang sederhana dan mengambil bagian dalam proses keputusan. *E-Government* adalah dimana pemerintah menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menawarkan layanan kepada warga, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain dan kota-kota pemerintah (Almarabeh dan AbuAli, 2010 dalam Muraya, 2015). *E-Government* merupakan suatu fenomena global yang terjadi di negara maju dan negara berkembang (Albino, 2012). *E-Government* memiliki aspek dimana penggunaan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada warga dan mengubah hubungannya dengan warga, bisnis dan senjata pemerintah lainnya. Strategi objektif dari inisiatif *E-Government* adalah untuk mendukung and mempermudah urusan pemerintahan untuk semua pihak yang terlibat (*World Bank*, 2012 dalam Muraya, 2015). Penggunaan teknologi informasi didalam *E-Government* menghubungkan semua pihak yang terlibat dan mendukung proses dan kegiatan mereka, karenanya didalam *E-Government*, elektronik memiliki arti untuk mendukung dan menstimulasi sistem pemerintahan yang baik (Dona dan David, 2005 dalam Muraya, 2015). Teknologi yang mendukung pemerintah dapat meningkatkan kehidupan sebanyak 80% dari populasi global di negara-negara berkembang. Negara-negara maju seperti Amerika Serikat, Kanada, Inggris, dan Australia dianggap sebagai *pioneer* atau pemimpin didalam pelaksanaan *E-Government*, dan menuai keuntungan dari pelaksanaan *E-Government* di negara mereka (Albino, 2012). Potensi *E-Government* sebagai alat pemerintah untuk berkembang sangat bergantung pada

tiga persyaratan mendasar antara lain, infrastruktur, sumber daya manusia dan konektivitas. Ketiga hal fundamental ini bekerja dan berhubungan erat untuk membentuk jalur yang diperlukan agar informasi dapat disebar. *E-Government* memiliki banyak manfaat antara lain diharapkan untuk mengurangi terjadinya korupsi di kalangan pemerintah. Semakin berkurangnya interaksi manusia, maka semakin berkurangnya kesempatan untuk adanya proses suap dan menikmati hasil dari proses pemberian layanan secara langsung. Didalam *E-Government* juga, diharapkan orang tidak perlu datang jauh-jauh ke tempat pelayanan berlangsung, mereka dapat mengakses layanan pemerintahan melalui *E-Government* dimanapun dan kapanpun selama memiliki akses internet yang aman (AlShihi, 2001 dalam Muraya, 2015). Pada satu dekade lalu, *E-Government* tidak terlihat menonjol seperti sekarang ini namun diharapkan berkembang agar dapat mengubah tata cara pelayanan dari konvensional menjadi lebih modern. Aspek teknologi informasi pada sektor publik ternyata lebih lambat dibandingkan dengan apa yang diharapkan dan pemerintah dianggap kurang mampu untuk mengidentifikasi hambatan didalam adopsi dan implementasi dari *E-Government*.. Banyak tantangan yang menyebabkan kurangnya penerapan atau implementasi *E-Government* didalam sektor publik dan masyarakat kurang merasakan manfaat dari adanya *E-Government*. Faktor-faktor lain seperti faktor sosial, ekonomi dan politik mempengaruhi kemampuan pembuat kebijakan *E-Government* untuk membuat kebijakan yang sesuai dan efektif untuk diimplementasikan dalam aplikasi bisnis *E-Government*, sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan menjadi salah satu faktor penting dalam proses *E-Government* (Kumar *et al*, 2007 dalam Muraya, 2015). Selain itu faktor sosial didalam negara berkembang, dimana masyarakat masih belum mampu bahkan tidak mau beradaptasi dengan transaksi dan pelayanan secara modern dikarenakan belum adanya rasa percaya akan keamanan sistem yang ada dan ketidakmampuan masyarakat untuk beradaptasi mencoba sesuatu yang baru (Kerby, 2014 dalam Muraya, 2015).

Berdasarkan data dari Public Administration of United Nations (2018), dapat dilihat pada bagan dibawah mengenai indeks perkembangan *E-Government* di Asia di tahun 2018.

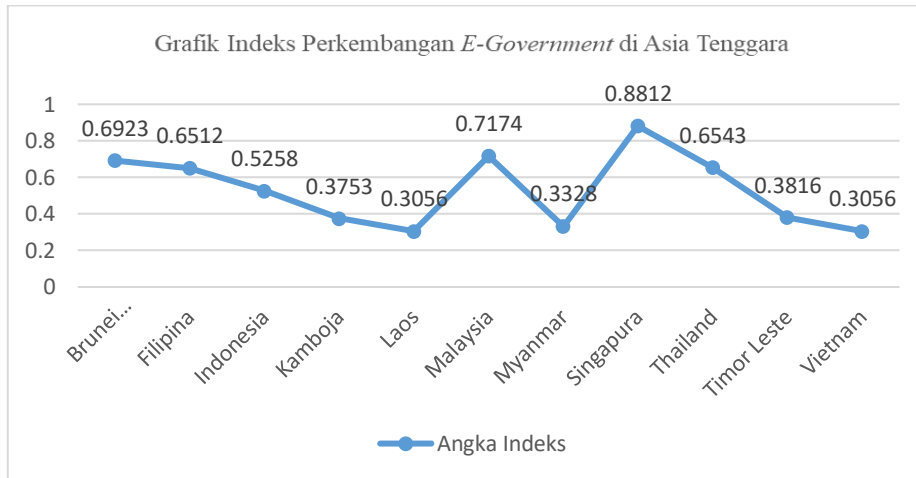


Gambar 1.3. Angka Indeks Perkembangan *E-Government* di Asia

(Sumber : *Public Administration of United Nations, 2018*)

Grafik diatas menunjukkan bahwa Asia Timur memiliki angka indeks yang paling tinggi yaitu sebesar 0,651 dan diikuti oleh Asia Barat yang memiliki angka indeks sebesar 0,630. Asia Tenggara menempati posisi ketiga dengan angka indeks sebesar 0,555 dan Asia Tengah memiliki angka indeks sebesar 0,550. Sementara itu Asia Selatan menempati posisi paling rendah dengan angka indeks sebesar 0,479. Data – data diatas didapatkan berdasarkan data dari *Public Administration of United Nations* yaitu lembaga administrasi public Persatuan Bangsa – Bangsa yang bertugas mengatur dan mengawasi serta mendata mengenai administrasi publik negara- negara yang termasuk didalam Persatuan Bangsa – Bangsa.

Negara kita yaitu Indonesia adalah bagian dari negara di Asia Tenggara dimana dapat dilihat pada bagan berikut ini mengenai angka indeks perkembangan *E-Government* negara - negara di Asia Tenggara,



Gambar 1.4. Angka Indeks Perkembangan *E-Government* di Asia Tenggara  
(Sumber : *Public Administration of United Nations, 2018*)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa negara kita yaitu Indonesia menempati posisi ke enam dari total 11 negara. Berdasarkan ranking dari *Public Administration of United Nations (2018)*, dalam hal perkembangan *E-Government* negara kita hanya memperoleh rangking 107 dari total 193 negara yang tergabung didalam Persatuan Bangsa – Bangsa.

Adopsi dan implementasi *E-Government* di negara maju lebih cepat dan lebih mudah diterapkan dibandingkan di negara – negara berkembang dikarenakan adanya perbedaan didalam kapasitas keuangan negara, kapasitas sumber daya manusia, kerangka hukum dan kebijakan yang menjadi faktor pendorong penting dalam adopsi *E-Government*. Isu seperti faktor sosial dimana kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi yang baik lebih dirasa sukses untuk mengadaptasi dan mengimplementasikan *E-Government* dibandingkan yang tidak (Bertot et al, 2010 dalam Muraya, 2015). Sementara itu, implementasi *E-Government* di kawasan Asia seharusnya memiliki potensi yang bermanfaat dimana *E-Government* di sektor publik dapat mereformasi pelayanan sektor publik dan pengurangan kemiskinan. Namun, pemerintahan di kawasan Asia masih tertinggal jauh dalam mengadopsi dan mengimplementasi teknologi



informasi dimana hal ini dikarenakan biaya infrastruktur teknologi informasi yang besar, isu kepercayaan dan keamanan oleh masyarakat dan pemerintah itu sendiri, lalu kebijakan yang tidak sesuai dengan perkembangan jaman, dan faktor sosial dimana masyarakat memiliki ketidaktahuan dalam menggunakan teknologi informasi dan menolak adanya perubahan (Wescott, 2011 dalam Muraya, 2015). Dalam rangka mengembangkan *E-Government* di Indonesia, Pemerintah mengeluarkan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Sistem Elektronik di Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah (*E-Government*) dimana menurut Perpres (2009) *E-Government* adalah penyelenggaraan sistem elektronik di lingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Muraya (2015) dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan implementasi dari *E-Government* secara garis besar berdasarkan fenomena yang ada antara lain adalah Infrastruktur, Kebijakan, Keamanan dan Faktor Sosial. Dimana infrastruktur teknologi informasi menjadi salah satu kunci kritis bagi *E-Government*. Teknologi Informasi dapat meningkatkan dan mempercepat adaptasi dari *E-Government* dimana penggunaan teknologi dapat menghemat waktu didalam pelayanan kantor pemerintahan. Infrastruktur ini terdiri dari server aplikasi, komponen *hardware*, komponen *software*, sistem informasi, internet, dan pusat data. Infrastruktur ini harus bisa mempertahankan performa, transformasi data dan penyimpanan yang penting dalam pelayanan *E-Government*. Infrastruktur teknologi informasi harus dipersiapkan sebelum pelayanan *E-Government* ada secara konsisten dan efektif (Ebrahim dan Irani, 2005 dalam Muraya, 2015). Lalu definisi kebijakan adalah dimana dalam mendesain dan mengimplementasikan *E-Government*, pemerintah harus mempertimbangkan elemen dari kebijakan, seperti isu regulasi, isu ekonomi dan hak dari pengguna (Janssen dan Cresswell, 2005 dalam Muraya, 2015). Selain

itu, keamanan juga dapat didefinisikan bahwa Dalam bidang teknologi dan informasi, keamanan dan privasi menjadi salah satu aspek dimana individu atau organisasi dapat kehilangan kontrol atas informasi yang mereka miliki. Kepercayaan merupakan peran yang vital dalam *E-Government* dan mengajak adanya keinginan dan sikap percaya untuk bertransaksi dari masyarakat (Dourish dan Anderson, 2006 dalam Muraya, 2015). Terakhir, faktor sosial dapat didefinisikan sebagai adanya perbedaan perilaku masyarakat dengan perbedaan budaya berakibat adanya perbedaan respon terhadap teknologi baru. Masyarakat yang memiliki pandangan sosial modernisasi cenderung lebih mudah beradaptasi dengan teknologi baru dibandingkan dengan masyarakat yang masih bersikap tertutup, percaya terhadap hal mistis sehingga menolak adanya perkembangan teknologi baru (Guanghua, 2009 dalam Muraya,2015).

Di Indonesia sendiri, provinsi Jawa Barat adalah salah satu provinsi besar di Indonesia dan menjadi provinsi percontohan yang didorong oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk memanfaatkan aplikasi *E-Government* dimana provinsi Jawa Barat menjadi contoh bagi 17 provinsi lainnya yaitu provinsi Aceh, Bengkulu, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Lampung, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Maluku Utara, Papua dan Papua Barat (Pikiran Rakyat, 2016). Dimana ibukota Jawa Barat adalah Kota Bandung dan di Kota Bandung sendiri, pemerintah untuk melaksanakan *E-Government* berdasarkan pada Peraturan Walikota Bandung (2010) dimana walikota Bandung menganjurkan kepada seluruh lembaga pemerintahan publik kota Bandung untuk melaksanakan *E-Government*. Salah satu lembaga pemerintahan publik di Kota Bandung adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dimana menjadi satu – satunya pintu untuk mengurus seluruh dokumen perjalanan dan perijinan warga negara Indonesia ke luar negeri maupun warga negara asing ke Indonesia khususnya kota Bandung dimana Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung ini adalah salah satu kantor imigrasi percontohan yang mengimplementasikan *E-Government* lebih awal dibanding

kantor imigrasi lainnya. Dimana kantor imigrasi percontohan tersebut antara lain adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya, dan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Ngurah Rai dan Kantor Imigrasi Bandung adalah Kantor Imigrasi di Jawa Barat pertama yang mengimplementasikan *E-Government* (Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, 2018).

Untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sendiri, anjuran untuk melaksanakan *E-Government* berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (2017) tentang Standar Pengembangan Sistem Informasi di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi *E-Government* itu sendiri sebenarnya sudah hadir di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dalam berbagai bentuk antara lain,

**Tabel 1.1**  
**Bentuk Implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung**

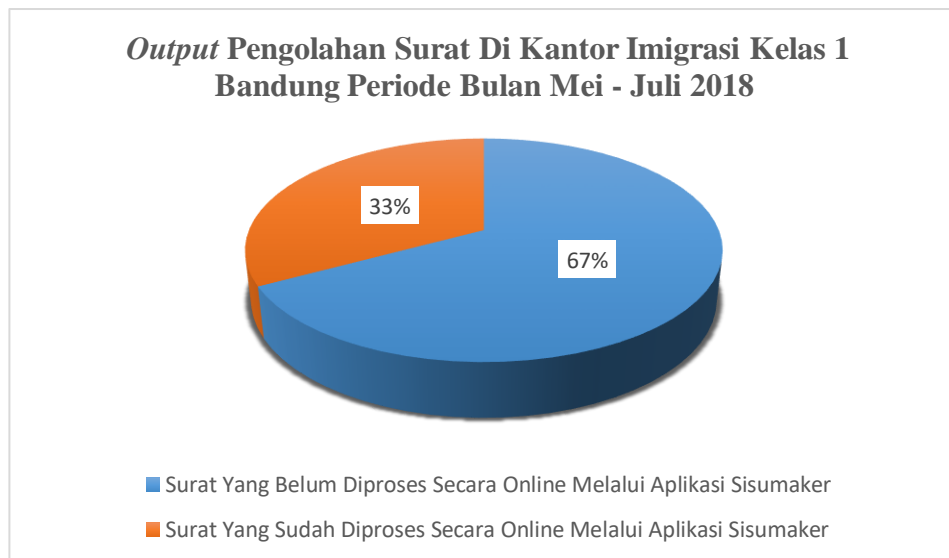
Bentuk Implementasi	Keterangan	Divisi yang bertanggungjawab	Mulai Berlaku Efektif
Aplikasi Layanan Paspur Online	Aplikasi untuk mendapatkan nomor antrian paspor secara online	Lantaskim	Februari 2018
Aplikasi Sisumaker	Aplikasi Kepegawaian mengenai Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar	Semua Divisi	Mei 2018
Aplikasi BMN	Aplikasi Pengelolaan	Tata Usaha	Januari 2018

(bersambung)

	Barang Milik Negara		
--	------------------------	--	--

Sumber : (Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, 2018)

Dari tabel implementasi diatas, diketahui bahwa Aplikasi Sisumaker adalah Aplikasi yang berlaku di kalangan internal Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung itu sendiri. adalah Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar yang mengolah distribusi surat dikalangan internal Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Dimana pada Bulan Juli 2018, diketahui bahwa *Output* Pengolahan Surat Melalui Aplikasi Sisumaker pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Periode Bulan Mei – Juli 2018 adalah sebagai berikut,

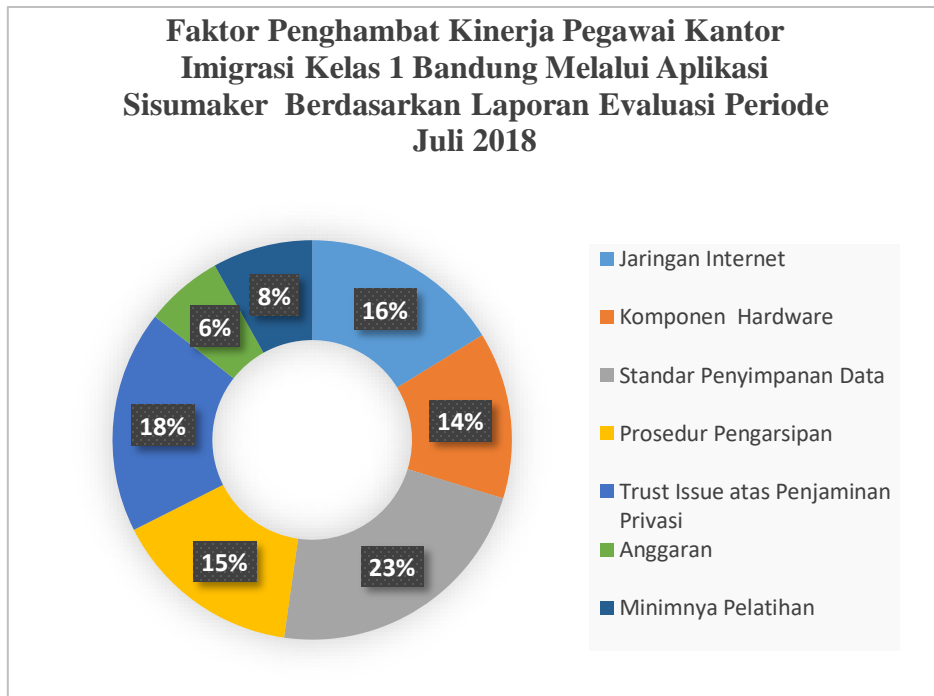


Gambar 1.5 *Output* Pengolahan Surat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Periode Bulan Mei – Juli 2018

(Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, 2018)

Dapat dilihat pada grafik diatas bahwa dari total 7888 buah surat yang harus diolah melalui Aplikasi Sisumaker, hanya sejumlah 2596 buah surat atau setara dengan 33% yang diolah secara *online* melalui Aplikasi Sisumaker sementara sisanya yaitu 5292 buah surat atau setara dengan 67% diolah secara manual atau dapat dikatakan secara *offline*. Dikarenakan hasil dari data berikut maka ketika

dilakukan evaluasi pada tanggal 31 Juli 2018 didapatkan faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung melalui Aplikasi Sisumaker berdasarkan Laporan Evaluasi Periode Bulan Juli 2018 adalah sebagai berikut,



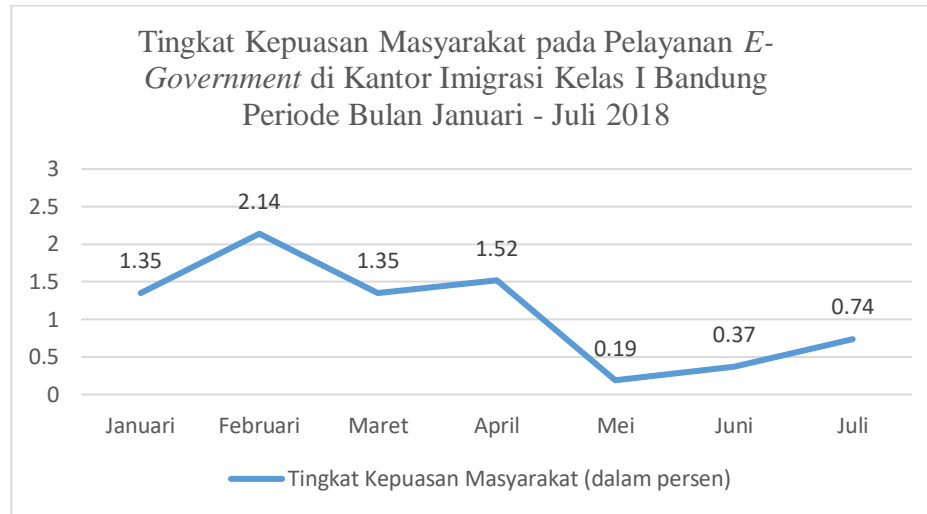
Gambar 1.6 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Melalui Aplikasi Sisumaker Berdasarkan Laporan Evaluasi Periode Bulan Juli 2018

(Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, 2018)

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung melalui Aplikasi Sisumaker berdasarkan Laporan Evaluasi periode Bulan Juli 2018 antara lain dari segi infrastruktur yaitu jaringan internet sebesar 16% dimana permasalahannya terletak pada kecepatan jaringan internet yang lamban dan seringkali sulit untuk diakses dan komponen *hardware* sebesar 14% dimana komponen hardware di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung masih kurang menunjang dikarenakan dari 5 bagian atau divisi dalam setiap divisinya hanya memiliki maksimal satu *scanner* yang berfungsi untuk melakukan *scanning* surat. Lalu dari segi keamanan yaitu standar penyimpanan data sebesar

23% dimana dalam penyimpanan data belum ada standar yang jelas dan transparan bagaimana data – data keimigrasian contohnya data surat mengenai izin tinggal tahunan warga negara asing akan disimpan untuk digunakan kembali sehingga penyimpanan terkesan asal dan kurang aman , prosedur pengarsipan sebesar 23% dimana dalam pengarsipan data – data keimigrasian yang ketika selesai diproses tidak akan digunakan lagi atau hanya disimpan saja contohnya seperti data kunjungan warga negara asing harian di hotel yang termasuk kedalam lingkup wilayah keimigrasian masih berantakan dan masih dalam masa transisi dari *offline* ke *online*. Dan *trust issue* atas penjaminan privasi sebesar 18% dimana masih adanya keraguan dan rasa tidak percaya pada saat menggunakan aplikasi Sisumaker karena dirasa oleh pegawai dapat mengganggu privasi mereka. Lalu dari segi kebijakan adalah faktor anggaran yaitu sebesar 6% dimana anggaran yang ada masih terlalu minim untuk peralatan penunjang, biaya sosialisasi dan pemeliharaan aplikasi lalu dari segi faktor sosial yaitu 8% dimana minimnya sosialisasi mengenai Aplikasi Sisumaker dikarenakan sosialisasi hanya dilakukan satu kali pada tanggal 15 Mei 2018 dan hanya dilakukan kepada kepala – kepala bagian sehingga untuk para staff mendapat ilmu mengenai aplikasi Sisumaker hanya dari kepala bagian. Dimana dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat terbesar kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung adalah dari segi keamanan yaitu sebesar 64%.

Akan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang kecewa dengan pelayanan *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Seperti yang terlansir didalam berita Pikiran Rakyat (2017) bahwa antrian paspor secara online berjalan tidak efektif. Selain itu ada beberapa laporan melalui website *lapor.go.id* (2018) mengenai kekecewaan terhadap pelayanan *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Selain itu berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat pada pelayanan *E-Government* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung masih rendah seperti yang dapat terlihat dalam tabel dibawah ini,

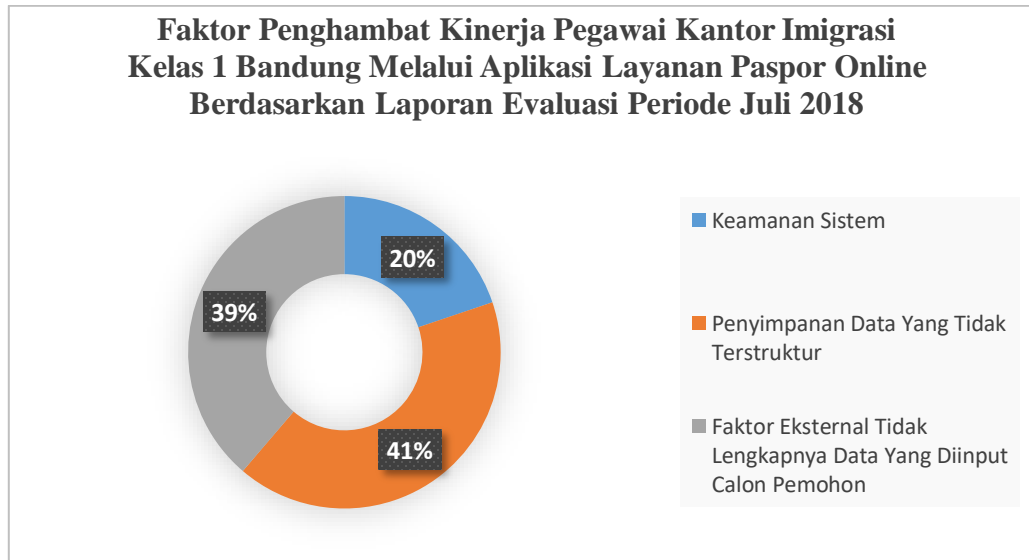


Gambar 1.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa pada bulan Januari tingkat kepuasan masyarakat hanya sebesar 1,35%, lalu pada bulan Februari meningkat sebesar 2,14%, pada bulan Maret turun menurun sebesar 1,35% dan bulan April meningkat sedikit menjadi sebesar 1,52% dan terburuk pada bulan Mei sebesar 0,19% dan pada bulan Juni sebesar 0,37% dan naik sedikit menjadi sebesar 0,74% pada bulan Juli 2018 maka nilai rata –rata tingkat kepuasan selama 7 bulan mulai dari bulan Januari – Juli 2018 adalah sebesar 1,09 % dan angka tersebut sangat rendah dan dapat dikatakan bahwa masyarakat tidak puas dengan pelayanan *E-Government* dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Ketidakpuasan masyarakat terhadap implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung ini bersinggungan dengan aplikasi layanan paspor online yang mulai diinisiasi pada bulan Februari 2018 dimana akibat banyaknya keluhan masyarakat dan ketidakpuasan masyarakat maka diadakan evaluasi pada tanggal 31 Juli 2018 mengenai Aplikasi Layanan Paspor Online dan didapatkan pemetaan faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung melalui aplikasi

layanan paspor online berdasarkan laporan evaluasi periode bulan Juli 2018 sebagai berikut,



Gambar 1.8 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Melalui Aplikasi Layanan Paspor Online Berdasarkan Laporan Evaluasi Periode Juli 2018

(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa faktor penghambat kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung melalui Aplikasi Layanan Paspor Online berdasarkan Laporan Evaluasi bulan Juli 2018 adalah dari faktor keamanan dimana keamanan sistem adalah sebesar 20% dimana seringkali sistem mengalami *down* dan data menjadi *ter-reset* atau hilang sehingga harus dilakukan input ulang dan penyimpanan data yang tidak terstruktur adalah sebesar 41% dimana data calon pemohon paspor berantakan dan terkesan asal disimpan karena masih adanya masa transisi dari penyimpanan data secara *offline* ke online. Lalu dari segi faktor sosial yaitu faktor eksternal dimana tidak lengkapnya data yang disupport calon pemohon. Fenomena – fenomena diatas tentunya berkaitan erat dengan faktor – faktor dibelakangnya yang mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung agar nantinya dapat diketahui seberapa besar



pengaruh faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* menurut Muraya (2015) dimana faktor – faktor tersebut adalah Infrastruktur, Kebijakan, Keamanan dan Faktor Sosial dimana diharapkan setelah mengetahui pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap implementasi strategi *E-Government* dapat diketahui faktor manakah yang pengaruhnya paling rendah atau paling tinggi sehingga dapat ditingkatkan agar implementasi strategi *E-Government* semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap implementasi *E-Government* yang dijalankan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

Peringkat Indonesia dalam perkembangan *E-Government* yang terbilang rendah diantara seluruh negara yang terdapat didalam Perserikatan Bangsa Bangsa yaitu rangking 107 dari 193 negara, maupun di kawasan Asia Tenggara sendiri yaitu peringkat 6 dari 11 negara di Asia Tenggara dan di Indonesia sendiri, Provinsi Jawa Barat adalah provinsi percontohan aplikasi *E-Government* bagi 17 provinsi lainnya yaitu provinsi Aceh, Bengkulu, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Lampung, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Maluku Utara, Papua dan Papua Barat dan Ibu Kota Jawa Barat yaitu Kota Bandung melalui peraturan walikota Bandung pada tahun 2010 memberikan anjuran kepada seluruh lembaga publik di Kota Bandung dan terpilihnya Kantor Imigrasi Bandung yang menjadi kantor imigrasi pertama di Jawa Barat yang telah mengimplementasikan *E-Government* dalam tiga bentuk aplikasi yaitu aplikasi BMN atau aplikasi pengelolaan Barang Milik Negara yang mulai diinisiasi pada bulan Januari 2018, lalu aplikasi layanan paspor online yang mulai diimplementasikan pada bulan Februari 2018 dan aplikasi Sisumaker yang diimplementasikan pada bulan Mei 2018 dimana pada aplikasi Sisumaker *output* pengolahan surat masih belum maksimal karena dari total 7888 buah surat hanya sekitar 2596 buah surat atau sekitar 33% yang diproses secara *online* melalui aplikasi Sisumaker. Maka dari itu pada tanggal 31 Juli 2018 dilakukan evaluasi dan didapatkan hasil bahwa faktor penghambat terbesar adalah dari segi faktor keamanan dengan hasil sebesar 64%.

Lalu diketahui pula bahwa ternyata tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sangat rendah dengan angka terendah berdasarkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi strategi *E-Government* periode bulan Januari – Juli 2018 adalah sebesar 0,9% dan nilai tertinggi adalah sebesar 2.14% dengan nilai rata – rata sebesar 1.09% maka ketidakpuasan masyarakat tersebut bersinggungan dengan aplikasi yang bersinggungan langsung dengan masyarakat yaitu aplikasi layanan paspor online dimana diketahui dalam laporan evaluasi pada tanggal 31 Juli 2018 bahwa faktor penghambat terbesarnya adalah faktor keamanan dengan persentase sebesar 6%, dimana hal ini tentunya implementasi strategi *E-Government* berkaitan erat dengan faktor – faktor dibelakangnya yang mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung agar nantinya dapat diketahui seberapa besar pengaruh faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* menurut Muraya (2015) dimana faktor – faktor tersebut adalah Infrastruktur, Kebijakan, Keamanan dan Faktor Sosial dimana diharapkan setelah mengetahui pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap implementasi strategi *E-Government* dapat diketahui faktor manakah yang pengaruhnya paling rendah atau paling tinggi sehingga dapat ditingkatkan agar implementasi strategi *E-Government* semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap implementasi *E-Government*. yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam yang berjudul **Pengaruh Infrastruktur, Kebijakan, Keamanan, dan Faktor Sosial Terhadap Implementasi Strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Menurut Wescott (2011) dalam Muraya (2015), Implementasi *E-Government* di kawasan Asia seharusnya memiliki potensi yang bermanfaat dimana *E-Government* di sektor publik dapat mereformasi pelayanan sektor publik dan

pengurangan kemiskinan. Namun, pemerintahan di kawasan Asia masih tertinggal jauh dalam mengadopsi dan mengimplementasi teknologi informasi dimana hal ini dikarenakan biaya infrastruktur teknologi informasi yang besar, isu kepercayaan dan keamanan oleh masyarakat dan pemerintah itu sendiri, lalu kebijakan yang tidak sesuai dengan perkembangan jaman, dan faktor sosial dimana masyarakat memiliki ketidaktahuan dalam menggunakan teknologi informasi dan menolak adanya perubahan. Maka dari itu, menurut Muraya (2015) dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan implementasi dari *E-Government* secara garis besar berdasarkan fenomena yang ada antara lain adalah Infrastruktur, Kebijakan, Keamanan dan Faktor Sosial.

Berdasarkan data dari *Public Administration of United Nations* (2018), Indonesia berada didalam ranking 107 dari total 193 negara dalam hal Indeks Perkembangan *E-Government*. Serta berada didalam posisi ke enam dari total 11 negara di kawasan Asia Tenggara dan di Indonesia sendiri, Provinsi Jawa Barat adalah provinsi percontohan aplikasi *E-Government* bagi 17 provinsi lainnya yaitu provinsi Aceh, Bengkulu, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Lampung, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Maluku Utara, Papua dan Papua Barat dan Ibu Kota Jawa Barat yaitu Kota Bandung melalui peraturan walikota Bandung pada tahun 2010 memberikan anjuran kepada seluruh lembaga publik di Kota Bandung dan terpilihnya Kantor Imigrasi Bandung yang menjadi kantor imigrasi pertama di Jawa Barat yang telah mengimplementasikan *E-Government* dalam tiga bentuk aplikasi yaitu aplikasi BMN atau aplikasi pengelolaan Barang Milik Negara yang mulai diinisiasi pada bulan Januari 2018, lalu aplikasi layanan paspor online yang mulai diimplementasikan pada bulan Februari 2018 dan aplikasi Sisumaker yang diimplementasikan pada bulan Mei 2018 dimana pada aplikasi Sisumaker *output* pengolahan surat masih belum maksimal karena dari total 7888 buah surat hanya sekitar 2596 buah surat atau sekitar 33% yang diproses secara *online* melalui aplikasi Sisumaker. Maka dari itu

pada tanggal 31 Juli 2018 dilakukan evaluasi dan didapatkan hasil bahwa faktor penghambat terbesar adalah dari segi faktor keamanan dengan hasil sebesar 64%. namun ternyata tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sangat rendah dengan angka terendah berdasarkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *E-Government* periode bulan Januari – Juli 2018 adalah sebesar 0,9% dan nilai tertinggi adalah sebesar 2.14% dengan nilai rata – rata sebesar 1.09% maka ketidakpuasan masyarakat tersebut bersinggungan dengan aplikasi yang bersinggungan langsung dengan masyarakat yaitu aplikasi layanan paspor online dimana diketahui dalam laporan evaluasi pada tanggal 31 Juli 2018 bahwa faktor penghambat terbesarnya adalah faktor keamanan dengan persentase sebesar 6%, dimana hal ini tentunya berkaitan erat dengan faktor – faktor dibelakangnya yang mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung agar nantinya dapat diketahui seberapa besar pengaruh faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* menurut Muraya (2015) dimana faktor – faktor tersebut adalah Infrastruktur, Kebijakan, Keamanan dan Faktor Sosial dimana diharapkan setelah mengetahui pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap implementasi strategi *E-Government* dapat diketahui faktor manakah yang pengaruhnya paling rendah atau paling tinggi sehingga dapat ditingkatkan agar implementasi strategi *E-Government* semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap implementasi *E-Government*. yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam menjadi pokok permasalahan atau perumusan masalah dari penelitian ini.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Apakah Infrastruktur mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung?
2. Apakah Kebijakan mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung?
3. Apakah Keamanan mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung?
4. Apakah faktor Sosial mempengaruhi implementasi strategi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah Infrastruktur mempengaruhi strategi implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.
2. Mengetahui apakah Kebijakan mempengaruhi strategi implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.
3. Mengetahui apakah Keamanan mempengaruhi strategi implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.
4. Mengetahui apakah Faktor Sosial mempengaruhi strategi implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Manfaat dari penelitian ini dilihat dari aspek teoritis adala dapat menjadi referensi dan bahan untuk melakukan penelitian – penelitian dimasa yang akan datang khususnya penelitian yang berkaitan dengan Strategi Smart City dan E-Government.

## **1.6.2 Aspek Praktis**

Manfaat dari penelitian ini apabila dilihat dari aspek praktis adalah sebagai bahan evaluasi untuk Kantor Imigrasi maupun lembaga- lembaga pemerintahan publik lainnya untuk melakukan upaya strategis untuk mengimplementasikan E-Government lebih baik dan lebih efektif lagi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menaikkan posisi atau ranking Indonesia dalam Indeks Perkembangan E-Government.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian**

Ruang lingkup di dalam penelitian ini adalah berfokus terhadap penerapan *Smart City Readness* dan *E-Government* sebagai salah satu langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini membahas mengenai sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi *E-Government* terhadap implementasi *E-Government* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

### **1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan sejak bulan September 2018 hingga bulan Desember 2018. Dimana pelaksanaan penelitian dimulai dari menentukan fenomena hingga nantinya memberikan kesimpulan dan saran.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berikut adalah sistematika penulisan penelitian tugas akhir antara lain:

1. BAB I PENDAHULUAN: Pendahuluan berisi tentang gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.
2. BAB II LANDASAN TEORI: Landasan teori berisi teori-teori mengenai tinjauan pustaka terkait dengan topik yang dianalisis sebagai landasan dasar penyusunan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN: Metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan serta menganalisis data yang dapat menjawab juga menjelaskan permasalahan penelitian.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Menguraikan hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN: Kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah diteliti.