

## **Bab VI**

### **Kesimpulan**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang sudah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa terdapat tantangan dalam suksesnya implementasi *E-Government* dalam layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung yang dipengaruhi oleh beberapa elemen kesuksesan yaitu Kesenjangan Digital (*Digital Divide*), Masalah Ketenagakerjaan (*Workforce Issues*) dan Reformasi Proses (*Process Reform*).

Pertama, kesenjangan digital menjadi hambatan utama dalam penelitian ini, karena hal tersebut tidak hanya terjadi di kalangan masyarakat, tetapi juga terjadi di kalangan pegawai imigrasi yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan terkait TIK. Ditambah dengan permasalahan dalam aplikasi yakni kuota perbulan yang terbatas. Kedua, reformasi proses administratif yang belum dilaksanakan secara optimal yakni aplikasi M-Paspor yang belum maksimal, sehingga menyebabkan duplikasi proses dan juga kendala teknis yang tidak sejalan dengan efisiensi dalam implementasi *E-Government*. Ketiga, terdapat masalah ketenagakerjaan yang tidak mampu untuk mengoperasikan TIK, karena tidak adanya sosialisasi internal. Maka solusi dari kantor imigrasi yaitu membutuhkan mahasiswa yang terampil dan membantu dalam layanan M-Paspor. Maka dari itu, kesuksesan *E-Government* dalam layanan M-Paspor membutuhkan perhatian secara keseluruhan terhadap elemen-elemen tersebut.

## 6.2 Saran

Untuk mengatasi hambatan pada elemen-elemen tersebut, diperlukannya solusi integrasi yang menyeluruh dan efisien. Saran dari penulis yaitu aplikasi M-Paspor perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan yang optimal sebagai solusi yang menyeluruh. Karena dengan hanya menggunakan aplikasi, seluruh hambatan-hambatan elemen tersebut dapat teratasi dengan cepat dengan hanya satu kali klik jika aplikasi tersebut berjalan dengan baik tanpa adanya *system error* ataupun *bug*. Berikut merupakan rincian saran secara singkat dari penulis terkait permasalahan tersebut:

**Kesenjangan Digital (*Digital Divide*).** Aplikasi M-Paspor harus terdapat fitur modul edukasi digital yang interaktif yang berisikan mekanisme, *FAQ*, syarat dan ketentuan serta video tutorial untuk para pengguna layanan M-Paspor. Jadi edukasi tersebut tidak hanya tercantum dalam *platform* media sosial saja, tetapi juga terdapat di dalam aplikasi M-Paspor.

**Masalah Ketenagakerjaan (*Workforce Issues*).** Dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan, diperlukannya sistem yang terintegrasi antara pusat dan daerah. Aplikasi yang bersifat mirip dengan “SiMAYA” yang dimana layanan tersebut dapat menampilkan informasi ataupun permasalahan antar instansi hanya dengan menggunakan *website*.

**Reformasi Proses (*Process Reform*).** Untuk menghilangkan duplikasi proses dan antrian yang berlebihan, penulis menyarankan pihak imigrasi untuk menyediakan fitur yang dapat mengintegrasikan unggah berkas digital dengan

sistem verifikasi secara digital dan kuota antrian digital yang dimana dengan adanya fitur tersebut dapat dirasa menghilangkan kebutuhan untuk membawa berkas fisik ke kantor imigrasi dan mencegah munculnya antrian yang membludak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhojailan. “Analisis Tematik: Tinjauan Kritis Terhadap Proses Dan Evaluasinya.” *West East Journal of Social Sciences* 1 (2021). <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1632420> .
- Alwasilah, A. Chaedar. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Jaya, 2012.
- Amaliah, St. Mukhlisahtul, Hanny Hafiar, and Retasari Dewi. “Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility Terhadap E-Government.” *Prologia* 7, no. 2 (2023): 473–86. <https://doi.org/10.24912/pr.v7i2.24456>.
- Creswell, John W. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. California: SAGE Publication, 2007.
- . *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. 4th Edition. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Dirgantara, Gemma Ezza. “Implementasi E-Marketing Pada Social Networking: Studi Kasus Pada Jual Beli Hewan Peliharaan Melalui Komunitas Facebook Kota Malang Cinta Fauna (KOMACI) Di Malang Kota.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2015. <http://etheses.uin-malang.ac.id/710/7/10510084> Bab 3.pdf .
- Fariza, Alvana Noor. “Lakukan Data Cleaning, Langkah Pengolahan Data Agar Lebih Rapi.” *Sekawan Media*, 2022. <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/data-cleaning/> .
- Indrajit, R. Eko, Zainuddin, Akbar, Rudianto, Dudy. *E-Government in Action*. Jakarta: Andi, 2005.
- Information for Development Program [InfoDev]. “The E-Government Handbook for Developing Nations Advisory Board.” *The World Bank*, no. November (2002): 41.
- Irawan, Bambang. “Pengembangan E-Government Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru ( PPDB ) Online ( Studi Pada SMPN 39 Samarinda ).” *EJournal Administrasi Negara* 8, no. 9 (2020): 9494–9506. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/>.
- Iriani, Nisma., dkk. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Rizmedia, 2022.
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Sistem Informasi*. Revisi. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singkawang. “Aplikasi M-Paspor,” n.d. <https://kanimsingkawang.kemendikhum.go.id/pelayanan-paspor/> .
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. “Pengembangan E-Government Harus Selaras Dengan Regulasi.” *Berita Kominfo*, 2016.

[https://www.kominfo.go.id/content/detail/7016/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/7016/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita_satker).

Maryati, Kun dan Juju Suryawati. *Sosiologi*. Jakarta: ESIS, 2012.

Mandira, Oki. "Marketing Sektor Publik, Menggagas Pemerintahan Yang Berorientasi Pelanggan." *Beritaanda*, 2021. <https://beritaanda.net/marketing-sektor-publik-menggagas-pemerintahan-yang-berorientasi-pelanggan/> .

Mariano, Sabino. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo." Universitas Airlangga, 2019. [https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL\\_TKP.04\\_18\\_Mar\\_p.pdf](https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL_TKP.04_18_Mar_p.pdf).

Moleong, Lexi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Rosda, 2016.

Neuman, W. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson, Essex, UK, 2014.

Pattiro Banten. "Pelayanan Publik Dan Inovasi Daerah," n.d. <https://pattirobanten.or.id/pelayan-publik-dan-inovasi-daerah/> .

Pemerintah Indonesia. "Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government." Jakarta, 2003.

———. "Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan." Jakarta, 2003.

———. "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." Jakarta, 2009.

Priharsari, Diah, dan Rosaria Indah. "Coding Untuk Menganalisis Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan." *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala* 21, no. 2 (2021): 130–35. <https://doi.org/10.24815/jks.v21i2.20368>.

Rachmawati, Tutik dan Sonia Juliani Nasution. "Nilai Demokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Imigrasi Bandung". *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik* Vol.19, no.2 (2015). [https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/1199/Artikel\\_Tutik%20Rachmawati\\_Nilai%20Demokrasi%20dalam%20Pelayanan%20Publik-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/1199/Artikel_Tutik%20Rachmawati_Nilai%20Demokrasi%20dalam%20Pelayanan%20Publik-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rahmat, Ihsan. "Mengolah Data Wawancara – Coding Kualitatif." Indonesia, 2021. <https://www.youtube.com/watch?v=WFHf2tuESKc> .

Rahmatika, Nurisma. "4 Tahap Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Sosial." *Medcom.id*, 2022. <https://www.medcom.id/pendidikan/tips-pendidikan/PNg7190N-4-tahap-analisis-data-kualitatif-dalam-penelitian-sosial> .

Sari, Diana Puspita. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

2017. <https://repository.uin-suska.ac.id/17168/7/7.> BAB II %281%29.pdf.
- Srivinas, Hari. "Four Kinds of E-Governance: A Stakeholders Analysis." Accessed November 7, 2023. <https://www.gdrc.org/u-gov/egov-03.html>.
- Studi, Program, Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, and Kampus Undip Tembalang. "Thematic Analysis Sebagai Metode Menganalisa Data Untuk Penelitian Kualitatif" 2, no. 3 (2018): 317–24.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulistiyanto, Jefri. "Implementasi Kebijakan Light On Di Wilayah Kabupaten Bantul." Yogyakarta, 2013. [https://eprints.uny.ac.id/22357/4/BAB III.pdf](https://eprints.uny.ac.id/22357/4/BAB%20III.pdf) .
- Thompson, Nancy. "Research Process Guide," 2023. <https://libguides.kean.edu/c.php?g=1252755&p=9181570> .
- Turban. E., King. D., Lee. J. K., Liang, T. P., and Turban, D.C. *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective*. 8th ed. Switzerland: Springer, 2015. [https://www.academia.edu/11706168/Turban\\_E\\_King\\_D\\_Lee\\_J\\_K\\_Liang\\_T\\_P\\_and\\_Turban\\_D\\_C\\_2015\\_Electronic\\_Commerce\\_A\\_Managerial\\_and\\_Social\\_Networks\\_Perspective\\_8th\\_Ed](https://www.academia.edu/11706168/Turban_E_King_D_Lee_J_K_Liang_T_P_and_Turban_D_C_2015_Electronic_Commerce_A_Managerial_and_Social_Networks_Perspective_8th_Ed).
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Revisi Lima. Bandung: Refika Aditama, 2015.