



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*ASK BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government***  
**dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor**  
**Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung**

Skripsi

Oleh

Ilhan Dhafi Yudiafif

6072001063

Bandung

2024



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*ASK BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government*  
dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor  
Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung**

Skripsi

Oleh

Ilhan Dhafi Yudiafif

6072001063

Pembimbing

Dr. Ulber Silalahi, MA.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



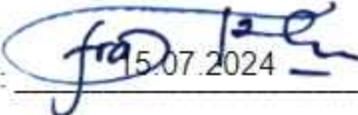
**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Ilhan Dhafi Yudiafif  
Nomor Pokok : 6072001063  
Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 26 Juni 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Tutik Rachmawati, Ph.D.

  
15.07.2024

**Sekretaris**

Dr. Ulber Silalahi, M.A.



**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ilhan Dhafi Yudiafif  
NPM : 6072001063  
Jurusan : Administrasi Publik  
Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 13 Juni 2024



Ilhan Dhafi Yudiafif

## ABSTRAK

Nama : Ilhan Dhafi Yudiafif

NPM : 6072001063

Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi 3 elemen dari 22 elemen kesuksesan *E-Government* yang mempengaruhi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Elemen-elemen tersebut adalah Kesenjangan Digital (*Digital Divide*), Masalah Ketenagakerjaan (*Workforce Issues*), dan Reformasi Proses (*Process Reform*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi fenomenologi yakni menjadikan informan sebagai subjek penelitian dengan melihat fenomena berdasarkan pengalaman pribadi mereka. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *jenis purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 8 orang. Adapun penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara sebagai teknik utama serta dengan observasi dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesenjangan Digital (*Digital Divide*) menjadi kendala utama, dimana masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan M-Paspor. Masalah Ketenagakerjaan (*Workforce Issues*) mencakup kurangnya jumlah sumber daya manusia dan pegawai yang belum kompeten dalam mengoperasikan layanan M-Paspor. Selanjutnya Reformasi Proses (*Process Reform*) dengan temuan adanya kendala teknis aplikasi, duplikasi proses dan antrian yang *overcrowd* pasca pendaftaran di aplikasi M-Paspor

**Kata kunci:** M-Paspor, E-Government, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.

## ABSTRACT

Name : Ilhan Dhafi Yudiafif

NPM : 6072001063

Title : Factors Influencing the Implementation of E-Government in Public Services: A Study of M-Paspor Services at the TPI Bandung Class 1 Immigration Office

---

This study aims to identify 3 out of 22 elements of E-Government success that influence the M-Paspor at the TPI Bandung Class 1 Immigration Office. These elements are the Digital Divide, Workforce Issues, and Process Reform.

This study employs a qualitative approach with a phenomenological strategy, where informants are considered research subjects based on their personal experiences. The study uses a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling, with a total of 8 informants. Data collection techniques include interviews as the primary method, along with observation and documentation.

The results of the study indicate that the Digital Divide is the main obstacle, as the community struggles to access M-Paspor services. Workforce Issues include the lack of human resources and employees who are not yet competent in operating M-Paspor services. Furthermore, Process Reform with the findings of technical application constraints, duplication of processes and overcrowded queues after registration in the M-Paspor application.

**Keywords:** M-Paspor, E-Government, TPI Bandung Class 1 Immigration Office.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menghasilkan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Dalam menyusun penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih terhadap seluruh pihak-pihak terkait dalam memberikan dukungannya kepada penulis. Dengan demikian, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Bapak Dr. Ulber Silalahi, MA. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan tenaga, waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis sehingga penelitian ini dapat selesai.
2. Kepada Dekan, Kaprodi dan seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan yang telah berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis berkuliah di UNPAR.
3. Yth. Ibu Dr. Ati Cahayani, S.Sos., M.M., Dosen Administrasi Bisnis Universitas Katolik Atma Jaya Jakarta selaku auditor penelitian ini.
4. Kedua Orang Tua dan Adik tercinta yang selalu memberikan *support* dan doa selama perkuliahan dan penyusunan penelitian ini.
5. Seluruh informan penelitian saya yang bersedia menyisihkan waktu dan tempatnya sehingga penelitian ini dapat selesai.
6. Seluruh teman-teman angkatan 2020 di Administrasi Publik UNPAR, salah satunya Imanuela, Sekar, Rizal dan Lukman.
7. Sahabat-sahabat saya yang selalu menulis mengerjakan skripsi ini yaitu geng GML, MBL Squad, dan The OG.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya pada semua pihak dan penulis berhadap penelitian ini dapat bermanfaat kepada peneliti atau pembaca lainnya.

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Abstract</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	iv
<b>Bab I   Pendahuluan</b> .....	1
1.1   Latar Belakang .....	1
1.2   Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3   Tujuan Penelitian .....	11
1.4   Desain Penelitian.....	11
1.5   Manfaat Penelitian .....	15
<b>Bab II   Kerangka Konseptual</b> .....	16
2.1 <i>E-Government</i> .....	16
2.1.1   Definisi <i>E-Government</i> .....	16
2.1.2   Implementasi <i>E-Government</i> .....	18
2.1.3   Dasar Hukum Pengembangan <i>E-Government</i> .....	19
2.1.4   Model <i>E-Government</i> .....	20
2.1.5   Elemen Sukses <i>E-Government</i> .....	22
2.2   Model Konseptual.....	32
<b>Bab III   Metode Penelitian</b> .....	31
3.1   Metode Pengumpulan Data.....	31
3.1.1   Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.1.2   Sumber Data .....	31
3.1.3   Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.1.4   Teknik Sampling.....	34
3.2   Metode Analisis Data.....	35
3.2.1   Teknik Analisa Data .....	35
3.2.2   Keterpercayaan Data.....	41
<b>Bab IV   Temuan Penelitian</b> .....	44
4.1   Informan Penelitian.....	44
4.2   Temuan Penelitian Menggunakan <i>Software NVivo 12</i> .....	45
4.3   Perspektif Pengguna Layanan.....	48

4.3.1 Kesenjangan Digital ( <i>Digital Divide</i> ).....	52
4.4 Perspektif Pemberi Layanan.....	60
4.4.1 Masalah Ketenagakerjaan ( <i>Workforce Issues</i> ).....	60
4.4.2 Reformasi Proses ( <i>Process Reform</i> ).....	65
4.5 Uji Keterpercayaan Data.....	76
<b>Bab V Pembahasan</b> .....	<b>88</b>
<b>Bab VI Kesimpulan</b> .....	<b>102</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>120</b>

## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam mewujudkan *good governance*, setiap sektor publik harus mengikuti *trend* perkembangan zaman yaitu dengan hadirnya teknologi dalam proses pelayanan. Setiap negara harus mempunyai kemampuan beradaptasi supaya tidak tertinggal dengan negara-negara lainnya dari segi penggunaan teknologi. Proses penggunaan teknologi sebagai alat bantu dalam menjalankan sektor publik agar lebih efisien yaitu *E-Government*. Bentuk *E-Government* di Indonesia salah satunya yaitu aplikasi M-Paspor. Aplikasi Mobile Paspor atau "M-Paspor" merupakan *platform* resmi dalam bentuk aplikasi yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.<sup>1</sup> M-Paspor mewakili evolusi dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO), dirancang untuk meningkatkan efisiensi untuk menunggah berkas dan pengambilan kuota antrian secara digital.<sup>2</sup> Sebelum datang langsung ke kantor imigrasi, pengguna perlu mengunduh aplikasi M-Paspor untuk mendaftarkan dirinya, membayar tagihan pembuatan paspor, melengkapi formulir data diri serta mengunggah dokumen persyaratan yang berada di dalam aplikasi tersebut supaya ketika sampai di kantor imigrasi tidak menimbulkan antrean yang panjang. Proses ini memungkinkan pengaturan kuota harian yang lebih efisien dan menghindari penumpukan pemohon di kantor imigrasi.

---

<sup>1</sup>"Aplikasi M-Paspor", Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singkawang, diakses pada 20 Oktober 2023, <https://kanimsingkawang.kemenkumham.go.id/pelayanan-paspor/>

<sup>2</sup> *Ibid*

Adapun untuk mengukur keberhasilan M-Paspor, terdapat survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dari Kantor Imigrasi TPI 1 Bandung, survey tersebut menjadi tolak ukur dalam menilai suatu instansi pemerintahan apakah instansi tersebut dalam memberikan pelayanannya sudah baik atau buruk kepada pengguna layanannya. Hasilnya, dikutip melalui akun twitter @kanimbandung, hasil terakhir survey IKM dan IPK pada bulan November 2023 menunjukkan bahwa di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung menghasilkan tingkat kepuasan masyarakatnya yang tinggi dan tergolong sangat baik.<sup>3</sup> Hal tersebut menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung telah mencapai tujuan dan telah memenuhi ekspektasi dari pengguna layanan di Kota Bandung. Berikut merupakan gambar dari hasil survey tersebut:

**Gambar 1.2 Hasil Survey IKM dan IPK di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung**



Sumber: Twitter @kanimbandung (2023)

**Tabel 1.1 Klasifikasi Nilai IKM dan IPK**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik

<sup>3</sup> Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung, Survey IKM dan IPK di Twitter, diakses pada 28 November 2023, <https://twitter.com/kanimbandung/status/1735513781508456597/photo/1>

2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: [bkn.go.id](http://bkn.go.id)<sup>4</sup>

Namun berbanding terbalik dari hasil survey tersebut, setelah penulis melakukan studi dokumen, terdapat sebagian pengguna yang merasa kecewa karena sulitnya mendapatkan kuota perhari yang dimana membuat pelayanan M-Paspor menjadi tidak efisien. Banyak sekali faktor penghambat dalam berjalannya penerapan *E-Government* dalam Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Jika melihat dari *rating* dari aplikasi M-Paspor di *App Store*, M-Paspor ini memiliki *rating* yang sangat rendah yakni mendapatkan nilai 1.2 dari 5 dengan jumlah pengguna yang melakukan survey sebesar 15.000 orang. Hal tersebut menggambarkan perbedaan kepuasan pengguna antara hasil survey IKM dan bukti nyata di lapangan. Oleh karena itu, untuk membuktikan kebenaran dari kekecewaan pengguna layanan tersebut, penulis melakukan wawancara dengan pegawai, pengguna layanan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi M-Paspor dan melakukan *crawling data* melalui aplikasi twitter.

Berikut dibawah ini merupakan hasil dari *crawling data* dari beberapa pengguna layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung yang mengemukakan kekecewaanya melalui cuitan di twitter:

---

<sup>4</sup>"Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKN)", BKN Pusat dan Kantor Regional Wilayah Kerja BKN Tahun 2016 diakses pada 10 April 2024, <https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2016/03/Nilai-Indeks-Kepuasan-Masyarakat-Kantor-Pusat-dan-Kantor-Regional-BKN-Tahun-2016.pdf>

**Gambar 1.2** Cuitan pengguna layanan terkait aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung



**Sumber: Twitter (2023)**

Adapun setelah melakukan wawancara dengan informan, penulis simpulkan terdapat 3 elemen dari 22 elemen kesuksesan *E-Government* yang dirasa mengganggu implementasi *E-Government* dalam pelayanan M-Paspor yaitu: **Reformasi Proses (*Process Reform*)**, **Masalah Ketenagakerjaan (*Workforce Issues*)** dan **Kesenjangan Digital (*Digital Divide*)**. Dua elemen yang pertama dialami oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung, sedangkan satu elemen selanjutnya dirasakan oleh pengguna layanan.

Terkait dengan masalah Reformasi Proses yang dialami oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Informan dengan inisial “LPDAS” mengatakan:

“Dari jaman pas *offline* ke *online* itu berubah drastis banget ya, apalagi pas 2023 awal, orang-orang mau liburan kan tuh abis *covid*. Terus ditambah juga sama kondisi antrian yang membludak banget emang sering terjadi setiap harinya, itu sih masalah yang lagi kita perhatiin banget”.<sup>5</sup>

Sementara mengenai Masalah Ketenagakerjaan, informan LPDAS mengatakan:

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dengan inisial LPDAS pada tanggal 11 Oktober 2023

“Masyarakat nih banyak yang berasumsi kalo kita ini galak dan sebagainya, tapi sebenarnya engga kok. Kita tegas supaya masyarakatnya lebih disiplin, lebih taat”.<sup>6</sup>

Sedangkan informan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dengan inisial “RS” mengatakan permasalahan pada elemen Masalah Ketenagakerjaan sebagai berikut:

“Kalo yang saya liat dari foto yang mas Ilhan tadi, itu jatohnya lebih ke persepsi masyarakat yang salah ya, karena mau kami dibilang gitu juga, kami bekerja berdasarkan profesional dan kebijakan yang ketat. Mau gamau harus seperti itu. Em.. mungkin ditambah juga sama kurangnya sumber daya yang ada di kantor ini ya yang dirasa itu lumayan menghambat efisiensi operasional. Makannya ada anak-anak magang juga disini yang bantu pekerjaan kami”.<sup>7</sup>

Terkait dengan permasalahan pada elemen Kesenjangan Digital yang dirasakan oleh informan masyarakat atau pengguna, informan dengan inisial “KN” mengatakan:

“Katanya *full online*, tapi ko masih perlu bawa berkas berkas dan antri manual? Percuma dong pilih antrian pagi di aplikasi, eh pas hari H malah antri manual, hadeuh *zonk*. Mana aku minta bantuan ke orang lagi”.<sup>8</sup>

Selanjutnya informan pengguna dengan inisial Ibu Sati mengatakan juga bahwa terdapat permasalahan dalam kedua elemen tersebut. Hasil wawancara mengenai Kesenjangan Digital dengan informan Ibu Sati mengatakan:

“Hape ibu teh suka lemot terus suka bingung kumaha carana lamun *error* teh. Jadi ibu mah suka dibantuin, itu juga aplikasinya susah dibuka. Mau daftar manual juga udah gabisa pan a”.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dengan inisial LPDAS pada tanggal 11 Oktober 2023

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dengan inisial RS pada tanggal 11 Oktober 2023

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan pengguna layanan M-Paspor dengan inisial KN pada tanggal 19 November 2023

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan pengguna layanan M-Paspor dengan Ibu Sati pada tanggal 19 November 2023

Adapun informan pengguna ketiga dengan inisial “AS” mengatakan bahwa terdapat permasalahan pada Kesenjangan Digital saja. Hasil wawancara mengenai Kesenjangan Digital, informan AS mengatakan:

“Kalo saya ya engga ngalamin kesusahan ya, soalnya *user interfacenya* gampang dipahami, tapi itu orang tua saya. Udah saya ajarin juga tetep masih gabisa terus”.<sup>10</sup>

Dari beberapa hasil wawancara dengan para informan terkait dan studi dokumen, maka dapat disimpulkan terdapat informan diatas yang merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan dari para pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dan menurut cuitan dari twitter pada gambar 1.2 yaitu kurang efektifnya penggunaan aplikasi M-Paspor itu sendiri seperti sering *error* saat melakukan proses mengunggah berkas, terdapat kesalahan dalam proses pembayaran yang dimana mereka sudah membayar tagihan tetapi di aplikasi masih belum terbayar. (status belum *update*), dan juga aplikasi M-Paspor ini memiliki penilaian yang sangat buruk di Google play maupun di App Store.<sup>11</sup>

Selain itu, pada tanggal 28 November 2023, ketika penulis melakukan observasi ke lapangan dan ingin melakukan perpanjangan paspor untuk mengetahui apa yang dikatakan oleh informan terkait antrean yang tidak efektif, hal tersebut benarlh terjadi adanya. Namun tidak hanya berhenti pada hari itu saja, penulis melakukan observasi berikutnya pada tanggal 5 Desember 2023 dan 11 Januari 2024 dengan waktu kedatangan yang berbeda, memang antrian tersebut selalu penuh dan menimbulkan *overcrowd*. Pemohon paspor harus melakukan antrean

---

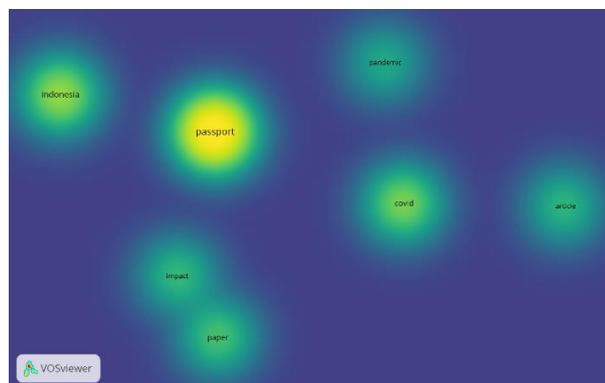
<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan pengguna layanan M-Paspor dengan inisial AS pada tanggal 19 November 2023

<sup>11</sup> Hasil *data crawling* di aplikasi Twitter mengenai M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung

manual ketika sudah sampai di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung, artinya jadwal waktu yang telah ditentukan di aplikasi tidaklah berarti. Sehingga menimbulkan *overcrowd* di lokasi dan menggambarkan bahwa sistem pelayanan M-Paspor tersebut berjalan tidak efektif. Ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat Kota Bandung terkait permohonan pembuatan paspor *online* ini dapat menjadi acuan untuk menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi M-Paspor dan pelayanan yg diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung belum memenuhi ekspektasi dan keinginan pengguna layanan serta belum berjalan secara maksimal, karena kepuasan pengguna layanan publik dapat diidentifikasi dan dinilai secara langsung sebagai salah satu langkah untuk mengevaluasi kesuksesan layanan tersebut.

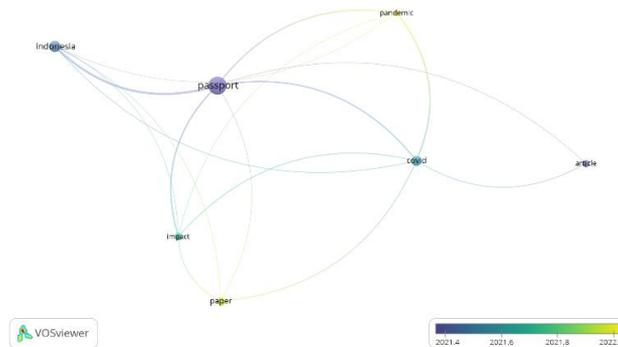
Penelitian ini menarik perhatian penulis karena masih sedikit penelitian yang serupa mengenai tantangan khususnya dalam penerapan *E-Government* dalam M-Paspor. Itu diketahui dari hasil menggunakan *software* Harzing dan VosViewer untuk mencari gap penelitian seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 1.4** Visualisasi berdasarkan *Density Visualization* mengenai topik implementasi *E-Government* dalam pelayanan M-Paspor di Indonesia pada tanggal 20 Maret 2024



**Sumber: Penulis (2024)**

**Gambar 1.5** Visualisasi berdasarkan *Overlay Visualization* mengenai implementasi *E-Government* dalam pelayanan M-Paspor di Indonesia pada tanggal 20 Maret 2024



**Sumber: Penulis (2024)**

Visualisasi diatas penulis dapatkan sebesar 185 artikel dengan topik dan *keyword* mengenai “*Digital Divide*”, “*Workforce Issues*”, dan “*Process Reform*” dan “*E-Government*”, “Paspor” dan “Indonesia” dari tahun 2020 hingga tahun 2023, mengingat M-Paspor sendiri dirilis pemerintah pada tahun 2022. Pada gambar diatas 1.4 dan pada umumnya jika semakin terang suatu istilah/topik, hal tersebut menunjukkan bahwa istilah tersebut banyak diteliti oleh orang-orang. Namun sebaliknya, jika suatu topik/istilah menunjukkan warna yang redup/gelap ataupun tidak tercantum di gambar, maka istilah tersebut jarang digunakan oleh orang-orang khususnya mengenai keempat elemen yang dibahas dalam penelitian ini khususnya dalam M-Paspor di Indonesia. Pada gambar *density visualization* diatas menunjukkan dimana “*passport*” yang kata tersebut menunjukkan warna yang paling terang diantara kata-kata lainnya. Hal tersebut berarti memanglah banyak penelitian dengan topik utama yaitu paspor, namun dalam gambar diatas tidak menunjukkan dan tidak terdapat kata “*Digital Divide*”, “*Workforce Issues*”, dan “*Process Reform*” yang berarti *main problem* jarang diteliti di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, baik dari hasil wawancara maupun observasi dan studi dokumen menunjukkan ada tantangan dalam implementasi *E-Government*. Menurut World Bank, terdapat sejumlah tantangan atau pengukur kesuksesan implementasi *E-Government* dalam pelayanan M-Paspor seperti *Digital Divide*, *Workforce Issue* dan *Process Reform*<sup>12</sup>. Untuk itu dilakukan penelitian untuk menyelidiki tantangan-tantangan dalam penerapan *E-Government* dalam M-Paspor dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik: Studi Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung”**

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung memiliki tugas untuk menjalankan fungsi serta tugas keimigrasian di Kota Bandung, khususnya dalam memberlakukan pelaksanaan aplikasi M-Paspor. Pada saat ini, jika pengguna ingin mengajukan permohonan paspor ataupun ingin memperpanjang paspor, pengguna diwajibkan untuk melakukan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi M-Paspor. Namun ketika sudah diterapkan di Kota Bandung, terdapat beberapa masalah dan hambatan dalam pengimplementasian dari M-Paspor tersebut berdasarkan pemberi layanan dan pengguna layanan.

---

<sup>12</sup> Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin, Vivek Chaudry, *The E-Government Handbook for Developing Countries* (Washington: World Bank, 2002), 11, <https://documents1.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/pdf/320450egovhandbook01public12002111114.pdf>

Pertama, dalam elemen *Digital Divide* yakni terdapat permasalahan yang dialami oleh kedua *stakeholders* yakni terdapat gap antara pengguna yang bisa menggunakan layanan publik berbasis digital dengan pengguna yang tidak memiliki keterampilan TIK khususnya generasi tua. Kedua, dalam elemen *Process Reform* yakni terdapat permasalahan yang dialami oleh para ASN yang merasa bahwa mereka kesulitan dalam mengatasi perubahan dengan adanya layanan M-Paspor yang dimana dari *offline* ke *online*, salah satunya yaitu belum adanya verifikasi digital dalam aplikasi M-Paspor, sehingga pengguna harus tetap membawa berkas fisik. Ketiga, dalam elemen *Workforce Issue* yakni tidak ada sosialisasi bagi pegawai yang tidak bisa menggunakan TIK dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga seringkali merekrut anak magang dan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna yakni para ASN yang dirasa kurang ramah setelah mereka mendapatkan antrian online di aplikasi, respon dilapangan yaitu tidak membantu dan menyulitkan pengguna layanan.

Mengacu pada rumusan permasalahan yang telah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana elemen *E-Government: Digital Divide* mempengaruhi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung?
2. Bagaimana elemen *E-Government: Process Reform* mempengaruhi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung?
3. Bagaimana elemen *E-Government: Workforce Issues* mempengaruhi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi elemen *E-Government: Digital Divide* dalam implementasi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.
2. Mengidentifikasi elemen *E-Government: Process Reform* dalam implementasi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.
3. Mengidentifikasi elemen *E-Government: Workforce Issues* dalam implementasi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.

### **1.4 Desain Penelitian**

#### **1.4.1 Pengertian Desain Penelitian**

Menurut Neuman, rancangan penelitian atau desain penelitian merupakan kerangka yang terperinci yang digunakan dalam proses penelitian<sup>13</sup>. Neuman menekankan bahwa rancangan penelitian mencakup serangkaian keputusan bagaimana penulis akan merencanakan proses penelitiannya<sup>14</sup>.

Sedangkan menurut Creswell, desain penelitian merupakan keseluruhan cara dalam suatu penelitian yang diawali dengan rumusan masalah hingga pada tahap membuat suatu kesimpulan. Pemilihan pendekatan didasarkan pada sifat

---

<sup>13</sup> Lawrence Neuman, *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches. Ed. 7<sup>th</sup>*. Harlow: Pearson Education Limited, 2014, 1.

<sup>14</sup> *Ibid.*

dasar dari masalah yang diangkat, pengalaman penulis serta hadirin untuk studi yang dijalankan<sup>15</sup>.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat penulis ambil kesimpulan bahwa desain penelitian merupakan prinsip-prinsip dasar yang mencakup bagaimana cara mengumpulkan data serta cara menganalisis data. Adapun keseluruhan proses-proses tersebut memiliki tujuan utama yaitu untuk menjawab pertanyaan penelitian.

#### **1.4.2 Tipe Desain Penelitian**

Tipe desain penelitian dapat dibedakan atas tujuan, pendekatan, strategi dan waktu. Menurut Kun Maryati & Juju Suryawati, tipe penelitian atas tujuan antara lain yaitu deskriptif, eksplorasi, pengembangan, eksplanasi, inferensial dan prediksi<sup>16</sup>. Sedangkan desain penelitian atas pendekatan menurut Creswell, terdapat tiga pendekatan dalam rancangan penelitian yakni pendekatan kualitatif, pendekatan kuantitatif dan pendekatan *mixed method*<sup>17</sup>. Adapun menurut Creswell, desain penelitian atas strategi dalam kualitatif terdapat lima yaitu studi kasus, fenomenologi, *grounded theory*, naratif dan etnografi<sup>18</sup>.

##### **1.4.2.1 Desain Penelitian Yang Digunakan**

**Desain Penelitian Atas Pendekatan.** Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif menurut Creswell adalah metode

---

<sup>15</sup> John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran, Fourth Edition*. Boston: SAGE Publication, 2014, 3.

<sup>16</sup> Kun Maryati, Juju Suryawati, *Sosiologi*. Jakarta: ESIS, 2014. 20.

<sup>17</sup> Creswell, *Op.Cit.*, 18

<sup>18</sup> *Ibid.*

untuk mengartikan serta mengeksplor suatu makna dari individu maupun kelompok orang yang memiliki kaitannya dengan permasalahan sosial<sup>19</sup>. Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif itu merupakan metode yang dimana peneliti mengeksplorasi lebih dalam, menggambarkan serta memahami fenomena sosial dengan mengumpulkan dan memahami fenomena tersebut. Adapun alasan penulis menggunakan penelitian kualitatif dikarenakan fokus penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan penjelasan yang terperinci dan lebih mendetail yang didasarkan pada wawasan dan pengalaman dari para informan terkait inovasi pelayanan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.

**Desain Penelitian Atas Tujuan.** Penulis menggunakan jenis kualitatif deskriptif dalam penelitian ini. Menurut Moleong, deskriptif kualitatif yaitu data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis dan disajikan secara langsung dalam bentuk deskripsi ataupun dalam bentuk gambaran secara kata-kata lisan maupun tertulis dari informan yang diteliti<sup>20</sup>. Adapun alasan penulis memilih deskriptif kualitatif karena pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan penulis untuk memahami gambaran dan kompleksitas dalam konteks tersebut, yang mungkin sulit ditangkap dengan pendekatan kuantitatif.

**Desain Penelitian Atas Strategi.** Dari kelima strategi yang dikemukakan oleh Creswell, strategi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fenomenologi, yang berarti menurut Giorgi & Moustakas yang dikutip oleh Creswell bahwa desain fenomenologi merupakan penelitian yang mendeskripsikan pengalaman informan

---

<sup>19</sup> Creswell, *Op.Cit.*, 18.

<sup>20</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda, 2016, 224.

mengenai suatu keadaan ataupun fenomena tertentu yang telah mereka alami<sup>21</sup>. Desain penelitian fenomenologi ini difokuskan pada esensi atau intisari dari pengalaman informan yang memiliki keterlibatan atau mengalami fenomena yang relevan. Fenomenologi ini memiliki landasan filosofis yang kuat serta faktor wawancara merupakan yang utama. Menurut Van Manen dikutip dari Creswell, studi fenomenologi memiliki dua jenis yaitu transenden (empirik) dan hermeneutik<sup>22</sup>. Namun penulis menggunakan jenis studi fenomenologi hermeneutik yakni bidang studi yang bertujuan untuk menguraikan fenomena yang muncul dari pengalaman hidup seseorang serta menginterpretasikan dalam bentuk narasi atau teks yang terkait dengan pengalaman hidup tersebut. Selanjutnya, pendekatan fenomenologi hermeneutik menitikberatkan pada keterkaitan antara suatu kejadian, permasalahan, pengalaman, atau fenomena dengan individu dari para informan terkait .

Alasan penelitian ini menggunakan fenomenologi hermeneutik dikarenakan ingin mendapatkan pemahaman terkait dan ingin melihat secara lebih dalam dari pengalaman seseorang dalam menggunakan aplikasi M-Paspor sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa desain penelitian fenomenologi merupakan metode dengan cara mengeksplorasi pengalaman dari seseorang. Namun tidak hanya mengeksplorasi pengalaman dari informan saja, penulis juga harus mampu untuk menarasikan riwayat seseorang atau biografi seseorang. Menurut Creswell, terdapat beberapa jenis penulisan biografi dalam penelitian kualitatif yakni autobiografi,

---

<sup>21</sup> Creswell, *Op.Cit.*, 18.

<sup>22</sup> John W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. California: SAGE Publication, 2007, 80.

sejarah hidup, biografi individu serta sejarah lisan<sup>23</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan penulisan autobiografi yang dimana informan tersebut menuliskan riwayat hidupnya agar memungkinkan penulis mendapatkan wawasan yang detail tentang kehidupan serta pengalaman dari para informannya dan memberikan kontrol yang lebih besar kepada para informan untuk mengekspresikan pengalaman mereka sesuai dengan pendapat masing-masing.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat dua manfaat penelitian yaitu manfaat akademik dan manfaat praktis. Manfaat akademiknya yaitu diharapkan menjadi panduan dan referensi bagi para penulis di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memberikan wawasan, pengetahuan, serta referensi di bidang administrasi publik tentang inovasi dalam pelayanan publik, baik untuk kalangan penulis maupun masyarakat umum. Sedangkan manfaat praktiknya yaitu dengan adanya penelitian ini dapat menjadi saran, sumbangan pemikiran, dan masukan untuk instansi terkait. Adapun penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dimasa yang akan datang terhadap penerapan *E-Government* di berbagai lembaga ataupun instansi pelayanan publik.

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, 59.