

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara berkembang ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang di tandai kemajuan dibidang ilmu teknologi saat ini begitu pesat, sehingga meningkatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan menguasai beberapa bidang tersebut. Bangsa indonesia merupakan bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka bangsa indonesia juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan iptek, termaksu untuk kepentingan bangsa sendiri. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah menerapkan salah satu bentuk dari tujuan dan arahan pembangunan nasional, yaitu dalam bidang iptek.

Penggunaan ilmu teknologi informasi dan kini semakin luas hal ini dapat dilihat dari berbagai macam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas baik dibidang organisasi yang bergerak dibidang bisnis (*profit oriented*) maupun yang bergerak didunia sosial (*non profit oriented*), ICT ini memiliki kelebihan kelebihan yang menguntungkan dari pada menggunakan sistem manual dan tradisional untuk berinteraksi dengan customer.

Pelayanan pemerintahan yang begitu lamban dengan pemanfaatan aplikasi online dapat memberikan pelayanan secara signifikan dan menghemat biaya administrasi. Aplikasi online memberian layanan yang lebih baik dan pelayanan publik dapat di akses 24 jam kapanpun, dimanapun pengguna berada tidak harus tergantung jam operasi kerja pemerintah.

Aplikasi online merupakan penggunaan teknologi informasi oleh kantor-kantor pemerintah agar menjadi efektif dan transparan. Dengan adanya penerapan *e-government* ini pemerintah mengharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, dan lebih meningkat serta memudahkan masyarakat mengetahui informasi dalam lingkungan pemerintahan.

Pada umumnya *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam administrasi publik. *e-government* dibangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam mengelolah pelayanan masyarakat.

Pada umumnya pemerintah menerapkan *e-government* ini adalah untuk mewujudkan pemerintah *good government* dan *good governce* supaya lebih mempermudah masyarakat mencari dan mengakses informasi dengan cepat tetapi tetap akurat .

Pemerintah kota Palembang juga telah menerapkan *e-government* sejak tahun 2006 yang lalu www.palembang.go.id Layanan yang telah dikembangkan website ini sudah bervariasi, berupa layanan pengaduan masyarakat, informasi seputar Palembang dan berita-berita baru tentang Palembang. Akan tetapi masih banyak organisasi pemerintah yang masih menggunakan metode saling bertatap muka atau *face to face*. Dimana membuat masyarakat yang berkepentingan harus ke kantor, menghadap ke bagian yang bersangkutan jika ingin mengurus dokumen yang diinginkan. Hal itu kurang akurat dan menghabiskan banyak waktu dan cukup lama serta dapat mengeluarkan banyak biaya saat pengurusan dokumen.

Selain itu terdapat beberapa perantara yang muncul (calo), yang mengambil keuntungan dua kali lebih besar dari biaya normal dan membuat masyarakat mengeluarkan biaya yang besar.

Demikian juga pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, kantor yang dibawah oleh kantor jendral keimigrasian ini juga menerapkan pelayanan publik secara online untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor tanpa terkecuali. Penerapan *e-government* ini dilakukan sebagai wujud peningkatan kualitas dan mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dan memfasilitas masyarakat dalam pembuatan paspor.

Untuk membuat paspor online masyarakat dapat mengakses laman website www.imigrasi.go.id. website kantor Imigrasi kelas I Palembang sendiri yaitu www.kanimpalembang.com. Pada website Kantor Imigrasi Kelas I Palembang terdapat profil, visi dan misi, sejarah, struktur-struktur Kantor Imigrasi, tugas pegawai serta fungsi-fungsi pegawai yang ada di keimigrasian. Imigrasi juga menyediakan informasi layanan publik baik untuk warga negara indonesia, maupun warga negara asing. Mengeni layanan publik secara online dikantor imigrasi terdapat tiga layanan, yakni layanan paspor online, layanan visa dan izin tinggal serta layanan pengaduan masyarakat.

Sekarang pendaftaran paspor bisa dilakukan dirumah di tempat kerja dan dimanapun tanpaharus mendatangi kontor imigrasi. Tetapi, melihat Kantor Imigrasi Kelas I Palembang setiap harinya ramai masyarakat, penulispun menjadi bertanya-tanya apakah website yang di sediakan Direktorat Jendral Imigrasi tidak dapat di akses atau terjadi ketidak lancarannya sehingga mengharuskan masyarakat

untuk datang ke kantor imigrasi, saat masyarakat mendatangi langsung kantor imigrasi untuk melakukan pendaftaran, secara otomatis proses atau metode bertatap muka atau *face to face* sebenarnya akan mengakibatkan proses tunggu pembuatan paspo yang lama.

tidak optimalnya sistem layanan berbasis online dapat ditemukan laman website yang error, terdapat masalah setelah melakukan pendaftaran paspor seperti tidak mendapat email konfirmasi untuk mengantar pembayaran ke bank, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan paspor online, dalam hal ini masyarakat belum mendapatkan informasi layanan paspor online. Dari latar belakang permasalahan diatas maka penulis akan mengambil judul pada pembuatan Tugas Akhir ini adalah **“KUALITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan suatu identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Analisis penerapan aplikasi dalam pelayanan paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang.

1.2.2 Faktor yang mempengaruhi pelayanan paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang

1.3 Permasalahan dan Ruang Lingkup

tidak optimalnya sistem layanan berbasis online dapat ditemukan laman website yang error, terdapat masalah setelah melakukan pendaftaran paspor

seperti tidak mendapat email konfirmasi untukmengantar pembayaran ke bank, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan paspor online, dalam hal ini masyarakat belum mendapatkan informasi layanan paspor online.

1.4 Metodologi Penelitian

Penulis melakukan penelitin di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang, penulis menggunakan metode kualitatif dimana penulis melakukan penelitian yakni memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang di hadapi.

1.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitin merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di kantor Imigrasi Kelas I Palembang.

1.4.2 Sumber Data

1. Observasi

Metode dengan melakukan penelitian dan Peninjauan langsung ke lokasi penelitian.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau Wawancara langsung yang berhubungan dengan permasalahann tersebut yang di ambil di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang

3. Studi Literatur

Teknik pengumpulan data dengan cara pengumpulan literatur, jurnal, bacaan-bacaan yang ada kaitanya dengan judul penelitian.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dikantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yaitu Untuk mengetahui dan menganalisi bagaimana kualitas pelayanan paspor online pada kantor Imigrasi Kelas I Palembang

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini sebagai masukan untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam menjalankan aktivitas penerapan paspor online
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta menambah wawasan bagi penulis tentang *e-governmnet*