**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
KEIMIGRASIAN (SIMKIM) PADA DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI**
*(Application of E-Government In Immigration Management Information System
(SIMKIM) at Directorate General of Immigration)*

YUSUF RIZKY ADITYA

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

yuriztya5@gmail.com

ABSTRACT

The government is currently implementing an e-government system to provide services to the community using technology. E-government or electronic government is the use of information technology by the government to provide information and services to its citizens. Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning national policies and strategies for e-government development and Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems are the legal basis for designing SPBE in Indonesia. The application of e-government at the Directorate General of Immigration can be seen in its centralized services using SIMKIM. This research uses a qualitative approach with descriptive analysis method. In the discussion this research has been based on the selection of research problems related to the suitability of e-government design in SIMKIM at the Directorate General of Immigration based on Presidential Instruction No. 3 of 2003 and Presidential Decree No. 95 of 2018 and the implementation of e-government at the Directorate General of Immigration according to the stages of the Deloitte and Touche framework. The results of the discussion stated that the implementation of e-government at the Directorate General of Immigration was in accordance with the two regulations and the Director General had entered the second stage based on the Deloitte and Touche framework. It is hoped that this research can be used for further research development.

Keywords: *E-Government, Framework Deloitte and Touche, Immigration Management Information System*

ABSTRAK

Pemerintahan ini tengah mengimplementasikan sistem e-government untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan menggunakan teknologi. E-government atau electronic government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan dasar hukum perancangan SPBE di Indonesia. Penerapan E-government pada Direktorat Jenderal Imigrasi terlihat pada pelayanan terpusatnya yang menggunakan SIMKIM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Dalam pembahasan penelitian ini sudah didasarkan dengan pemilihan masalah peneliti terkait kesesuaian perancangan e-government dalam SIMKIM pada Direktorat Jenderal Imigrasi berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 dan perpres No. 95 Tahun 2018 dan penerapan e-government pada Direktorat Jenderal Imigrasi menurut tahapan framework deloitte dan touche. Hasil dari pembahasan tersebut disebutkan bahwa penerapan e-government pada direktorat jenderal imigrasi sudah sesuai dengan kedua peraturan tersebut serta dirjenim sudah memasuki pada tahapan kedua berdasarkan framework deloitte dan touche. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan untuk pengembangan penelitian berikutnya.

Kata kunci: *E-Governmet, Framework Deloitte dan Touche, Sistem Informasi Manejemen Keimigrasian (SIMKIM).*

PENDAHULUAN

Belakangan ini kualitas bangsa Indonesia selalu menunjukkan peningkatan, mulai dari peningkatan dalam pembangunan infrastruktur sampai meningkatnya ekonomi negara. Selain itu, pada sektor pemerintahan turut menciptakan inovasi yang baru. Pemerintahan kini tengah mengimplementasikan sistem *e-government* untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan menggunakan teknologi. *E-government* atau *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya (Indrajit, 2006). Berdasarkan riset Heeks tahun 1999, kinerja lembaga pemerintahan di negara berkembang mengalami ketidakefisienan dikarenakan masih banyak kegiatan ilegal yang dapat dilakukan seperti pungutan liar, pemasukan dan pengeluaran uang yang tidak dilaporkan, layanan publik yang tidak optimal, dan lain sebagainya. Dalam literatur ditemukan bahwa fokus implementasi *e-government* di negara berkembang, termasuk Indonesia, adalah pada transparansi dan perang terhadap korupsi (Yusuf, 2007).

Implementasi *e-government* memiliki beberapa tujuan dan sasaran yang sesuai dengan prinsip-prinsip antara lain (Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika, 2013) Peningkatan pemberian layanan pemerintah, Pemberdayaan masyarakat melalui akses yang lebih besar untuk mendapatkan informasi dari pemerintah dan kemampuan untuk dapat berinteraksi dan berpartisipasi, Keberhasilan dalam transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi dari pemerintah, Peningkatan hubungan internal antara pemerintah dan pengiriman elektronik warga. Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, pengembangan *e-government* adalah untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat dan sektor swasta untuk mengakses layanan pemerintah melalui pemberian layanan yang terintegrasi, efektif dan efisien di mana saja, kapan saja dan dalam bentuk yang nyaman melalui penggunaan internet dan saluran lain seperti ponsel, dan lain sebagainya (Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika, 2013). Beberapa contoh penerapan *e-government* adalah *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-audit*, *e-catalog*, *e-payment*, *e-controlling*, bahkan hingga *e-health*. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsep pelayanan publik (Hidayat, 2010) dalam *e-government* relatif sederhana, tetapi prinsipnya adalah sebelum dielektronikkan, secara manual telah terstandarisasi segala sesuatunya, termasuk keterlibatan pihak ketiga. Implementasi konsep *e-government* menjadi lebih kompleks, karena pada saat yang bersamaan menstandarkan prosedur manual, dan sekaligus mengelektronikannya. Dalam hal pelayanan informasi, maka otomatisasi dan sistem pelayanan dapat disatukan dalam satu kesatuan pemahaman dan bahasan. Sistem *e-government* ini tidak hanya berdampak bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah itu sendiri. Sistem *e-government* dapat mendukung kinerja pemerintah dalam bidang *government to business*, *government to citizen*, *government to government*, dan *government to employees*.

Adapun strategi pemerintah dalam menerapkan sistem *e-government* adalah sebagai berikut (Sita, 2018):

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang dapat terjangkau oleh masyarakat luas dan dapat digunakan dengan handal dengan cara pemerataan jaringan komunikasi yang mata di seluruh wilayah Indonesia.
2. Menata sistem serta proses kerja pemerintah secara holistik dengan cara menyiapkan SDM yang unggul dan paham mengenai teknologi.
3. Memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi secara optimal dengan cara memberikan informasi secara lengkap.
4. Meningkatkan peran dari dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Melaksanakan pengembangan secara sistematis dengan tahapan yang terukur serta realistis yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Cita-cita pemerintah dalam *good and open government* serta strategi penerapannya di Indonesia hanya bisa terwujud apabila semua lapisan ikut bekerja. Tidak hanya pemerintah yang memfasilitasinya lewat program *e-government*, akan tetapi para pelaku industri, lembaga pemerintah non-kementerian yang bergerak di bidang riset dan kita sebagai masyarakat juga diharapkan dapat berkerja bersama-sama ikut berpartisipasi dan berperan aktif mendukung cita-cita ini.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-*

melaksanakan fungsi keimigrasian.

Sebelum SIMKIM digunakan, fungsi keimigrasian masih dalam keadaan *paper based test*. Keadaan tersebut menyebabkan sulitnya pengawasan dan pelayanan keimigrasian. Paspor masih rawan terhadap tindakan duplikasi yang tidak terlacak oleh data sebelumnya dikarenakan berbentuk arsip. Perlindungan terhadap WNI diluar negeri pun tidak maksimal karena PMI non-prosedural merupakan salah satu pekerjaan yang diminati masyarakat. Keamanan negara juga masih bisa dibilang belum maksimal dikarenakan indonesia belum memiliki alat kontrol perbatasan. Kajian awal kebutuhan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) dilakukan pada periode tahun 2002 dan mendapatkan respon positif dari pemerintah. Namun pengembangan SIMKIM belum dapat terlaksana secara utuh karena terkendala minimnya anggaran pada Direktorat Jenderal Imigrasi.

SIMKIM merupakan bukti nyata penerapan *e-government* dalam lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Dalam hal ini SIMKIM termasuk sektor *Government to Citizen* (G2C) dan *Government to Government* (G2G). Dari sektor *Government to Citizen* (G2C) masuk dalam kategori yaitu *e-governance*, *e-service*, and *e-knowledge* dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi yang handal dengan maksud dan tujuan untuk memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat (rakyat).

Dengan kata lain, tujuan utama dari diterapkannya *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pemerintah dengan rakyatnya. *E-Government* bertipe G-to-C dapat memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Sebagai contoh, Kantor Imigrasi bekerja sama dengan Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta dan sejumlah bank-bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis lokal yang ingin melanglang buana dapat membayar fiskal melalui mesin-mesin ATM sehingga tidak perlu harus meluangkan waktu lebih awal dan antre di bandara udara. Dalam sektor *Government to Government* SIMKIM memiliki hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan untuk memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan antara instansi satu dan instansi lainnya, dan juga untuk memperlancar dan mempermudah kerjasama antar instansi yang bersangkutan. Sebagai contoh terintergrasinya data kependudukan dengan disdukcapil, data IMTA

dengan kemenakertrans, tni dan kepolisian terkait pengawasan orang asing.

Tujuan dari dibentuknya SIMKIM ini adalah: 1) untuk memudahkan pengawasan yang menjamin kemudahan, kenyamanan dan kepastian pada masyarakat; 2) memberikan pelayanan yang menjamin kemudahan, kenyamanan dan kepastian pada masyarakat; 3) memfasilitasi kebutuhan data dan informasi keimigrasian yang dibutuhkan oleh instansi-instansi terkait; 4) mempermudah dalam pengawasan kinerja pegawai (Atma & Hariani, 2019).

Pada Direktorat Jenderal Imigrasi sendiri terdapat beberapa layanan yang sudah terintegrasi online antara lain. Paspor, Visa, Layanan Izin Tinggal, Informasi Antrian Layanan Paspor, Aplikasi Pelaporan Orang Asing, Layanan Pengaduan Masyarakat. Dalam penerapannya layanan keimigrasian ini mempermudah dalam berbagai aspek pelayanan karena direktorat jenderal imigrasi yang sudah memulai pendigitalisasikan data yang memang sebelumnya masih berbentuk arsip. Penerapan pelayanan ini masih terus mengalami perkembangan yang mana selalu disesuaikan dengan kebutuhan pemohon baik itu dalam negeri maupun luar negeri. Dari beberapa platform SIMKIM yang ada, peneliti akan lebih berfokus kepada Layanan Antrian Paspor Online guna mendeskripsikan penerapan E-government menggunakan *framework deloitte* dan *touche* tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan deskriptif analisis yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi dokumentasi dengan mengumpulkan beberapa literatur-literatur terkait teknologi informasi keimigrasian pada beberapa TPI.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bogdan dan Taylor, metode penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati. Tujuan dari penggunaan metode penelitian kualitatif ialah agar hasil penelitian dapat tercapai dengan akurat dan sesuai dengan harapan. Serta pengoptimalisasian waktu yang efektif pun dapat terpenuhi dikarenakan penggunaan metode penelitian kualitatif dapat berjalan pada konsep penyesuaian fakta di lapangan serta literatur-literatur yang ada secara aktual dan sistematis.

Teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data sekunder dilakukan secara daring dengan contoh

seperti laporan organisasi, buku, jurnal, artikel ilmiah, situs resmi organisasi dan pemberitaan di internet.

PEMBAHASAN

A. Penerapan *e-government* dalam SIMKIM pada Direktorat Jenderal Imigrasi dilihat dari inpres no 3 tahun 2003 dan perpres no 95 tahun 2018

1. Sejarah SIMKIM

Berasal dari kajian awal kebutuhan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) dilakukan pada periode tahun 2002 dan mendapatkan respon positif dari pemerintah. Namun pengembangan SIMKIM belum dapat terlaksana secara utuh karena terkendala minimnya anggaran pada Direktorat Jenderal Imigrasi. Pada tahun 2003 setelah melakukan kerjasama dengan Australia, Direktorat Jenderal Imigrasi mendapatkan hibah sistem pencegahan dan penangkalan (Cekal). Pengantar Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) 13 sistem pertama yang telah terintegrasi dengan rencana pengembangan SIMKIM. Sukses dengan sistem cekal, pada tahun 2005, sistem pencatatan *Visa on Arrival* (VoA) mulai dilakukan uji coba di Bandara Internasional seperti Soekarno-Hatta, Ngurah Rai dan Batam. Setahun kemudian Direktorat Jenderal Imigrasi kembali meningkatkan layanan dengan memperkenalkan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik (SPTBB). Penerapan SPTBB pada SPRI adalah pengambilan foto wajah dan sidik jari pemohon SPRI guna memenuhi standar *International Civil Aviation Organization* (ICAO) serta nantinya dapat terintegrasi dengan rencana SIMKIM. SPTBB juga membantu Ditjen Imigrasi dalam mencegah pembuatan paspor ganda atau pemalsuan paspor. Pada tahun 2007, sistem *e-office* mulai dikembangkan untuk meningkatkan layanan Keimigrasian baik di kantor pusat maupun UPT. Dengan sistem *e-office* seluruh pengelolaan data Keimigrasian tercatat dengan akurat dan tersip dengan baik. *Passenger Movement System* (PMS) juga telah diujicoba pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi besar di Indonesia. Tahun 2008, Direktorat Jenderal Imigrasi memperkenalkan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM)

sebagai pusat data keimigrasian sekaligus mengembangkan sistem Penerbitan Paspor RI untuk menggantikan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik (SPTBB). Integrasi Sistem Penerbitan Paspor RI (SPRI), *Passenger Movement System* (PMS) dan *Enterprise Cekal System* (ECS) dalam SIMKIM berjalan baik dan telah diujicobakan pada 5 (lima) Tempat Pemeriksaan Imigrasi besar di Indonesia. Pelayanan Keimigrasian hal teknologi informasi telah mengalami kemajuan pesat karena adanya SIMKIM dan masyarakat pun memberikan respon positif terhadap layanan-layanan Direktorat Jenderal Imigrasi. Untuk meningkatkan infrastruktur dan kemampuan SIMKIM, pada tahun 2009 Direktorat Jenderal Imigrasi membangun *Disaster Recovery Centre* (DRC) sebagai backup jika Pusat Data Keimigrasian (Pusdakim) mengalami gangguan/error. DRC sempat mengalami kebakaran dan berhenti beroperasi pada tahun 2014 – 2015. Setelah melewati tahap renovasi, akhirnya DRC kembali beroperasi dan diresmikan kembali oleh Direktur Jenderal Imigrasi pada tahun 2016 dan masih bertahan hingga saat ini. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Imigrasi melaksanakan kajian untuk menganalisis dan mengembangkan terhadap Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Grand Desain SIMKIM 2.0 dimulai pada tahun 2014 untuk mengubah arsitektur dan pengembangan teknologi. Setelah membangun Pusat Data Keimigrasian (Data Centre baru) dan pembuatan kebutuhan aplikasi baru maka pengembangan aplikasi SIMKIM versi 2.0 dimulai pada tahun 2017. Ujicoba sistem Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI), Aplikasi Perlindungan Keimigrasian (APK), Aplikasi Izin Tinggal dan Aplikasi Penyidikan dan Penindakan Keimigrasian pada SIMKIM versi 2.0 pun telah dilaksanakan pada tahun 2018 lalu di beberapa kantor perwakilan RI di luar negeri dan beberapa Kantor Imigrasi di Indonesia. Di tahun 2019 ini seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia akan migrasi menggunakan SIMKIM versi 2.0.

2. Strategi Penerapan *E-Government*

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena

itu pengembangan *e-government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut ; sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Maulina selaku kepala seksi pengembangan direktorat jenderal sistem dan teknologi informasi keimigrasian.

a. Pada tahap persiapan

- 1) Dalam tahapan persiapan Ditjen. Imigrasi telah membuat laman resmi Ditjen Imigrasi yang memuat informasi mengenai Keimigrasian;
- 2) Melakukan pelatihan IT bagi pegawai;
- 3) Penempatan pegawai latar belakang IT pada satuan kerja;
- 4) akses aplikasi menggunakan NIP guna kemudahan bagi petugas.

b. Pada tahap pematangan

Ditjen Imigrasi dalam rangka kerjasama dan pertukaran data dan informasi keimigrasian telah melakukan perjanjian kerjasama dengan K/L yang dalam implementasinya dilaksanakan baik secara elektronik maupun non elektronik.

c. Pada tahap pematangan

- 1) Pemanfaatan data NIK dari sistem Adminduk dalam sistem penerbitan paspor;
- 2) Interkoneksi sistem pembayaran PNBP Keimigrasian dengan sistem SIMPONI;
- 3) Interkoneksi dengan sistem tenaga kerja untuk pemberian izin tinggal bagi TKA;
- 4) Interkoneksi dengan sistem BP2MI untuk validasi PMI;
- 5) Interkoneksi dengan BKPM untuk pemodal asing.

d. Pada tahap pemanfaatan

- 1) Integrasi dengan sistem Interpol untuk pencegahan dan penangkalan orang;

- 2) Pendaftaran ICAO *public key directory* untuk pembacaan paspor elektronik antar negara.

SPBE dilaksanakan dengan prinsip:

1. Efektivitas merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.
2. Keterpaduan merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE.
3. Kesenambungan merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya.
4. Efisiensi merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna
5. Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE
6. Interoperabilitas merupakan koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE.
7. Keamanan merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (nonrepudiation) sumber daya yang mendukung SPBE.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Presiden no 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berbunyi Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Presiden ini meliputi:

1. Tata Kelola SPBE;
2. Manajemen SPBE;
3. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi;
4. Penyelenggara SPBE;
5. Percepatan SPBE; dan
6. Pemantauan dan evaluasi SPBE.

Ke enam faktor diatas menjadi pusat pembahasan peneliti dalam penelitian ini yaitu kesesuaian penerapan *e-government* dilihat dari peraturan presiden tersebut. SPBE disini merupakan SIMKIM pada direktorat jenderal imigrasi dengan mengacu dibawah naungan kementerian hukum dan hak asasi manusia.

3. *Tata Kelola SIMKIM*

Tata Kelola bertujuan untuk memastikan penerapan unsur-unsur SPBE secara terpadu. Unsur-unsur tata kelola meliputi:

a. Rencana Induk SIMKIM

Rencana Induk bertujuan untuk memberikan arah SPBE yang terpadu dan berkesinambungan secara nasional. Rencana Induk SPBE Nasional paling sedikit memuat:

1) Visi, misi, tujuan, dan sasaran SIMKIM;

a) VISI

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang Andal, Profesional, Inovatif, dan Berintegritas dalam Pelayanan Kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk Mewujudkan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden: “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong

b) MISI

- Menyusun peraturan perundang-undangan yang berkualitas dan melindungi kepentingan nasional
- Menyelenggarakan pelayanan publik dibidang hukum yang berkualitas
- Melaksanakan penegakan hukum yang menjadi pendorong inovasi, kreativitas, dan pertumbuhan ekonomi nasional, serta berperan dalam menjaga stabilitas keamanan negara
- Melaksanakan peningkatan kesadaran hukum, penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia yang berkelanjutan
- Melaksanakan tata laksana pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi dan kelembagaan

2) Arah kebijakan SIMKIM

a) Pengaman negara

Turut menjaga stabilitas keamanan nasional dengan

melaksanakan penguatan fungsi intelijen keimigrasian, penguatan pemeriksaan keimigrasian di perbatasan, sinergitas pelaksanaan penegakan hukum keimigrasian, serta interkoneksi sistem keimigrasian Mengedepankan upaya pencegahan melalui

- penguatan fungsi intelijen keimigrasian
- pengawasan keimigrasian dalam wadah Timpora
- penguatan fungsi pemeriksaan keimigrasian di Perwakilan RI di luar negeri, TPI dan PLBN, maupun di Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian.

Peningkatan kualitas penindakan hukum keimigrasian yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya dengan menjunjung tinggi nilai-nilai Hak Asasi Manusia

b) Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat di Bidang Keimigrasian

Turut mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dengan penyederhanaan birokrasi perizinan keimigrasian dan peningkatan layanan keimigrasian yang berkualitas, berbasis teknologi informasi komunikasi dan terstandarisasi secara internasional Membangun dan mengimplementasikan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, serta memperluas jangkauan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat.

c) Dukungan Manajemen

Optimalisasi dukungan manajemen dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian melalui Reformasi Birokrasi, SDM berkualitas dan tata kelola pola karir yang baik

Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menitikberatkan pada pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengelolaan anggaran yang efektif, efisien dan akuntabel, dan pemenuhan sarana dan prasarana

- b. Arsitektur SIMKIM bertujuan untuk memberikan panduan dalam pelaksanaan integrasi Proses Bisnis, data dan informasi, Infrastruktur SIMKIM, Aplikasi SIMKIM, dan Keamanan SIMKIM untuk menghasilkan Layanan SIMKIM yang terpadu secara nasional.

Gambar 2 Arsitektur SIMKIM

Sumber : Direktorat Sistem dan Teknologi Informai Keimigrasian, 2020

Simkim yang terdiri dari aplikasi paspor, visa, izin tinggal, perlintasan, nyidakim, rudenim, cekal, dll dibangun dengan menganut konsep sistem desentralisasi yang disesuaikan dengan karakteristik kewilayahan Indonesia sehingga diharapkan meminimalisasi tingkat ketergantungan dengan pusat data khususnya ketika terjadinya gangguan, sehingga pelayanan di masing-masing satuan kerja masih dapat berjalan sampai dengan tahapan tertentu.

Masing-masing pegawai dalam mengakses simkim telah diberikan akses sesuai dengan kewenangan masing-masing sebagai bentuk pengamanan sistem keimigrasian.

Simkim juga telah dilengkapi dengan berbagai teknologi pengaman baik secara hardware maupun secara software untuk lebih menjamin kredibilitas data keimigrasian yang dihasilkan.

- c. Peta Rencana SPBE disusun berdasarkan Arsitektur SPBE, Arsitektur SPBE Instansi Pusat, dan Rencana Strategis Instansi Pusat dalam bentuk program dan/atau kegiatan SPBE.

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian. Direktur Jenderal bertanggung jawab menyusun dan mengelola Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian sebagai sarana pelaksanaan Fungsi Keimigrasian di dalam atau di luar Wilayah Indonesia, yang dalam pengejawantahannya yang dilakukan oleh Dit. Sistik beserta bidang/seksi/subseksi pada satuan kerja keimigrasian terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi. Simkim dibangun dalam rangka mempermudah pelaksanaan tugas pokok tugas dan fungsi Ditjenim dan memberikan kemudahan dalam pelayanan keimigrasian kepada masyarakat.

Seluruh satuan kerja keimigrasian baik di dalam maupun di luar negeri ditargetkan sudah mengimplementasikan simkim salam setiap pelaksanaan pelayanan keimigrasian.

SIMKIM yang terdiri dari aplikasi paspor, visa, izin tinggal, perlintasan, nyidakim, rudenim, cekal, dll dibangun dengan menganut konsep sistem desentralisasi yang disesuaikan dengan karakteristik kewilayahan Indonesia sehingga diharapkan meminimalisasi tingkat ketergantungan dengan pusat data khususnya ketika terjadinya gangguan, sehingga pelayanan di masing-masing satuan kerja masih dapat berjalan sampai dengan tahapan tertentu.

Masing-masing pegawai dalam mengakses simkim telah diberikan akses sesuai dengan kewenangan masing-masing sebagai bentuk pengamanan sistem keimigrasian.

Simkim juga telah dilengkapi dengan berbagai teknologi pengaman baik secara hardware maupun secara software untuk lebih menjamin kredibilitas data keimigrasian yang dihasilkan.

- d. Rencana dan anggaran SPBE disusun sesuai dengan proses perencanaan dan penganggaran tahunan pemerintah. Simkim direncanakan dan dibangun berdasarkan kebutuhan ditjen Imigrasi pada setiap tahun anggaran
- e. Proses Bisnis bertujuan untuk memberikan pedoman dalam penggunaan data dan informasi serta penerapan Aplikasi SIMKIM, Keamanan SIMKIM, dan Layanan SIMKIM. SIMKIM yang terdiri dari berbagai macam aplikasi telah disesuaikan dengan standar

operasional prosedur yang telah ditentukan oleh direktorat teknis terkait.

- f. Data dan informasi. Menggunakan data dan informasi dengan mengutamakan bagi pakai data dan informasi antar Instansi Pusat berdasarkan tujuan dan cakupan, penyediaan akses data dan informasi, dan pemenuhan standar interoperabilitas data dan informasi. Data dan informasi SIMKIM terdiri dari data demografis dan biografis yang sesuai dengan standar ICAO. Pemanfaatan data keimigrasian sekarang sudah tertuju ke instansi lain dengan kerjasama bersama dengan bea cukai, BPS, KPK, Kemenlu, Kemdagri, PPATK, BNP2TKI, BNPT. Bagian SISTIK yang mengelola data dan pelaporan ialah subdirektorat pengelolaan data dan pelaporan. Data yang dikelola yaitu data perlintasan, data izin keimigrasian, dan data dokumen perjalanan republik indonesia. Data – data tersebut mencakup dalam data pencarian interpol, data ekstradisi, data penunggak pajak, data perwakilan asing, data pengungkapan kasus pidana keimigrasian, daftar pencarian orang POLRI/INTERPOL. Dijelaskan pada gambar dibawah bahwa data yang sesuai dengan standarisasi ICAO dalam pembuatan paspor yang diatur dalam Document 9303.
- g. Infrastruktur SIMKIM. Pada umumnya aplikasi SIMKIM menerapkan sistem desentralisasi dikecualikan untuk biometric matching system; data pada aplikasi di daerah selalu dilakukan sinkronisasi ke pusat data dalam periode waktu tertentu. Jaringan komunikasi yang digunakan menggunakan VPN-IP MPLS. MPLS adalah suatu metode forwarding (meneruskan data/paket melalui suatu jaringan dengan menggunakan informasi label yang dilekatkan pada IP). Sehingga memungkinkan suatu router akan meneruskan suatu paket dengan hanya melihat label yang melekat pada paket tersebut, tanpa melihat lagi alamat IP tujuan. Virtual Private Network. Istilah ini merujuk pada sebuah network yang sebagian diantaranya terhubung dengan jaringan internet, namun lalu lintas data yang melalui internet dari network ini telah mengalami proses enkripsi (pengacakan). Hal ini membuat network ini secara virtual “tertutup” (private).
- h. Keamanan SPBE mencakup penjaminan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (nonrepudiation) sumber daya terkait data dan informasi, Infrastruktur SIMKIM, dan Aplikasi SIMKIM. Untuk menjamin validitas dan integritas data

keimigrasian ditjen Imigrasi menerapkan teknologi pengaman baik secara perangkat keras maupun perangkat lunak termasuk didalamnya pemanfaatan teknologi VPN-IP MPLS untuk menjamin stabilitas komunikasi data antara pusat dan daerah

Undang – Undang No. 6 Tahun 2011;

Pasal 131 Setiap orang yang dengan sengaja tanpa hak dan melawan hukum memiliki, menyimpan, merusak, menghilangkan, mengubah, menggandakan, menggunakan dan atau mengakses data Keimigrasian, baik secara manual maupun elektronik, untuk kepentingan diri sendiri atau orang lain dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);

Pasal 133 (b) dengan sengaja membocorkan data Keimigrasian yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berhak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 ayat (2) dan Pasal 68 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun;

Pasal 133 (e) dengan sengaja dan melawan hukum tidak memasukkan data ke dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan.

Pada Satuan Kerja (Satker) Keimigrasian mengacu pada ;

- Surat Direktur Sistem dan Teknologi Informasi keimigrasian nomor : IMI.7.UM.01.01 – 0319 tanggal 15 Februari 2018 perihal Pengawasan Penggunaan Perangkat Sistem Keimigrasian;
- Surat Direktur Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian nomor : IMI.7-TI.03.01-1535 tanggal 15 Agustus 2018 perihal Pemberitahuan Pengawasan Penggunaan Perangkat SIMKIM;

Best Practice Pemeliharaan dan Pengamanan SIMKIM Pada Satuan Kerja (Satker) Keimigrasian :

1. Perangkat yang terhubung dgn kesisteman / SIMKIM tidak terhubung dengan jaringan lain selain SIMKIM;
2. Perangkat yang terhubung dengan aplikasi SIMKIM tidak boleh dipergunakan untuk bermain game, mempergunakan flash disk, mendengarkan musik, menonton video dan sebagainya;
3. Melakukan Update Anti Virus secara mandiri dan berkala dengan rekomendasi anti virus

berbayar seperti NORTON / ESET 32 dengan Anti Malware;

4. Bertanggung jawab terhadap Hak Akses kesisteman yang telah diberikan. Kerahasiaan hak akses kepada setiap pengguna untuk tidak disalahgunakan seperti diberikan atau dipergunakan oleh orang lain yang tidak berhak;
5. Tidak melakukan aktifitas makan dan minum di dekat perangkat SIMKIM yang dapat menyebabkan kerusakan perangkat tersebut;
6. Dilakukan pengecekan terhadap perangkat pendukung infrastruktur seperti AC pada ruang server, ketersediaan pasokan listrik dari UPS dan Genset, termasuk ketersediaan bahan bakarnya;
7. Melakukan pemeliharaan Perangkat SIMKIM secara mandiri dengan anggaran DIPA Satker masing – masing.

i. Layanan SIMKIM

Gambar 3 Layanan keimigrasian berbasis website
Sumber : Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian, 2020

Simkim dari sudut pandang layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dibangun terkait dengan pengelolaan PNPB Keimigrasian dan administrasi persetujuan pelayanan keimigrasian dari pusat ke daerah. Simkim dalam rangka implementasi layanan public berbasis elektronik melalui implementasi aplikasi APAPO, visa online, izin tinggal online, APOA, dll

4. Manajemen SIMKIM

Dit. Sistik dalam melaksanakan tata kelola simkim menerapkan teknologi informasi terkini untuk pengamana data dan sistem keimigrasian. Dan secara berkala melakukan peningkatan kapasitas/kapabilitas SDM di bidang IT, serta melakukan koordinasi dengan dit teknis terkait dalam melakukan pengembangan aplikasi simkim guna meminimalisir potensi risiko yang akan terjadi.

5. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi

Untuk menjamin kredibilitas aplikasi simkim secara berkala dilakukan audit sistem informasi yang disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang pelaksanaannya dilakukan oleh pihak ketiga, kominfo (indeks KAMI) dan BPK

6. Penyelenggaraan SIMKIM

Untuk meningkatkan keterpaduan pelaksanaan Tata Kelola SIMKIM, Manajemen SIMKIM, dan Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta pemantauan dan evaluasi SIMKIM nasional dibentuk Tim Koordinasi SIMKIM

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian. Direktur Jenderal bertanggung jawab menyusun dan mengelola Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian sebagai sarana pelaksanaan Fungsi Keimigrasian di dalam atau di luar Wilayah Indonesia, yang dalam pengejawantahannya yang dilakukan oleh Dit. Sistik beserta bidang/seksi/subseksi pada satuan kerja keimigrasian terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi.

Pada umumnya aplikasi pada simkim menerapkan sistem desentralisasi dikecualikan untuk biometric matching system;

pemanfaatan teknologi VPN-IP MPLS untuk menjamin stabilitas komunikasi data antara pusat dan daerah

7. Percepatan SIMKIM

Dilakukan dengan membangun Aplikasi Umum dan Infrastruktur SPBE Nasional untuk memberikan Layanan SIMKIM.

1. perencanaan;
2. penganggaran;
3. pengadaan barang dan jasa pemerintah;
4. akuntabilitas kinerja;
5. pemantauan dan evaluasi;
6. kearsipan;
7. kepegawaian; dan
8. pengaduan pelayanan publik.

Dalam rangka percepatan implementasi simkim di ditjen Imigrasi telah dilakukan upaya dan langkah dimulai sejak perencanaan kegiatan sesuai dengan peraturan menteri keuangan (PMK) yang telah ditetapkan, proses pengadaan barang jasa

melalui aplikasi SPSE yang dibangun oleh LKPP, penerapan pengiriman data secara elektronik dalam pelayanan keimigrasian, pemberian akses pegawai sesuai dengan kewenangannya dan interkoneksi dengan K/L lain sebagai upaya menjamin kredibilitas data keimigrasian

8. ***Pemantauan dan evaluasi SIMKIM***

Bertujuan untuk mengukur kemajuan dan meningkatkan kualitas SIMKIM di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Dit sistik melakukan koordinasi dengan dit teknis terkait dalam pengembangan aplikasi simkim sebagai bagian untuk mengukur kinerja simkim dalam membantu pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

B. ***Penerapan e-government pada Direktorat Jenderal Imigrasi menurut tahapan framework deloitte dan touche***

Membangun pelayanan jasa yang berfokus pada pelanggan adalah proses yang rumit bagi pemerintah saat ini. Teknologi yang terus berkembang dan tuntutan administrasi baru akan menantang kemampuan manajemen untuk secara jelas menilai lingkungan mereka dan menjalankan strategi mereka. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa pemerintah sedang membangun jalan menuju masa depan yang didorong oleh kebutuhan pelanggan, dimungkinkan oleh staf yang cakap dan didukung oleh teknologi *front-office* dan *back-office*.

Ketika pemerintah membuat perubahan dalam langkah menuju *e-Government*, banyak tantangan akan diselesaikan, tetapi langkah itu tidak akan bebas dari hambatan. Beberapa akan berada dalam kekuasaan pemerintah untuk merencanakan dan mencegah, sementara yang lain akan lebih sulit untuk diidentifikasi dan diperbaiki. Terlepas dari jenis atau ukuran pemerintah, mereka yang mengambil pandangan dari operasi layanan pelanggan mereka - dari karyawan ke teknologi, dari etalase ke back-office dan melintasi batas-batas pemerintah tradisional - akan lebih siap untuk memberikan pelanggan mereka nilai lebih besar.

Namun, kesiapan tidak secara otomatis menyamakan dengan tingkat kesuksesan masa depan yang tinggi dan luas. Memiliki perhatian besar pada titik-titik di mana pelanggan berinteraksi langsung dengan mereka, pemerintah telah menyadari keuntungan substansial dalam aksesibilitas, volume layanan, dan data operasi, tetapi telah membuat lebih sedikit langkah dalam pengurangan keseluruhan

biaya administrasi, keluhan pelanggan dan karyawan, menandakan kelemahan potensial dalam proses bisnis mereka.

Pindah ke era *e-Government*, kita melihat pemerintah memikirkan kembali interaksi mereka dengan warga negara mereka ketika mereka mulai menyadari bahwa pendekatan perusahaan terhadap layanan pelanggan memberikan hasil terbaik. Cara di mana pemerintah bekerja untuk meningkatkan layanan pelanggan mereka adalah di mana ada adalah ruang paling banyak untuk diperdebatkan. Apakah jawabannya proses yang lebih baik, orang yang lebih baik atau teknologi yang lebih baik? Hasil penelitian saya menunjukkan bahwa ini adalah keseimbangan yang rapuh dari semua ini. Teknologi adalah kunci - tetapi bukan tanpa individu yang terlatih menggunakannya. Pelatihan dan perekrutan yang lebih baik sangat penting - tetapi bukan tanpa mempersenjatai karyawan dengan alat teknologi yang kuat untuk melakukan pekerjaan mereka. Dan keduanya tidak akan bekerja tanpa proses bisnis yang efisien yang masuk akal dan membantu pemerintah untuk lebih melayani pelanggan mereka.

1. ***Daftar Periksa Untuk Perencanaan E-Government***

Kemajuan sama sekali tidak dijamin - dan tidak akan terjadi dalam semalam. Seperti halnya inisiatif revolusioner, selalu ada lawan yang tabah, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, yang bekerja melawan perubahan pada konvensi kelembagaan. Sepanjang kontinum *e-Government*, pemerintah dapat mengharapkan tidak hanya interval stabilitas, di mana investasi mereka menghasilkan manfaat yang terukur, tetapi juga periode pertikaian, di mana berhasil mencapai tahap berikutnya mungkin tampak hampir mustahil. Mendekati *e-Government* dengan pandangan perusahaan yang luas tentang operasi dan kepatuhan terhadap filosofi pemberian layanan yang berpusat pada pelanggan akan memandu pemerintah melalui masa-masa sulit yang pasti akan terjadi. Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintah setidaknya pada tahap 1 (penerbitan dan penyebaran informasi). Karena upaya terbaru mereka dalam rekayasa ulang proses bisnis, implementasi teknologi baru, dan praktik sumber daya manusia, sebagian besar memiliki elemen

sentral e-Government. Ke depan, pemerintah harus mempertimbangkan delapan tindakan berikut untuk membantu mengubah janji *e-Government* menjadi imbalan.

a. Tetapkan Visi - dan Kasus Bisnis untuk e-Government

Semua pemerintah perlu membuat gambaran yang jelas tentang seperti apa solusi *e-government* mereka, bagaimana mereka akan mencapainya dan kapan. Untuk melakukannya, mereka harus mulai dengan menjawab pertanyaan mendasar seperti: Layanan mana yang harus ditawarkan secara elektronik, dan sampai sejauh mana? Haruskah layanan diintegrasikan berdasarkan jenis layanan (misalnya, semua kebutuhan pekerjaan berdiri sendiri tanpa ketentuan layanan kesehatan atau sosial terkait)? Berdasarkan kebutuhan pemangku kepentingan? Menurut tingkat pemerintahan? Di semua tingkat pemerintahan? Melalui tahap 3 (menawarkan portal multi-tujuan), pengaktifan web terbatas pada masing-masing departemen dan dapat dicapai dengan sedikit gangguan organisasi. Setelah itu, pilihan yang dibuat pemerintah tentang jumlah integrasi layanan yang mereka inginkan akan menentukan bagaimana mereka terlihat dan beroperasi. Langkah paling penting dalam mendefinisikan visi e-Government adalah pengembangan kasus bisnis yang menjustifikasi keadaan transformasi yang diinginkan. Kasus bisnis harus mengidentifikasi tabungan moneter dan nonmoneter serta implikasinya terhadap sumber daya manusia dan struktur organisasi.

b. Bangun Kepercayaan Pelanggan dengan Privasi, Keamanan, dan Kerahasiaan

Karena CRM dan penyimpanan data membuat informasi pelanggan tersedia secara luas di seluruh perusahaan, pemerintah harus semakin peka terhadap keprihatinan publik tentang sentralisasi informasi pribadi. Insiden hacker berskala besar yang berulang menunjukkan bahwa Internet jauh dari aman 100 persen, yang

membuat memenangkan kepercayaan publik terhadap pengiriman layanan elektronik merupakan tantangan nyata. Jaminan kosong bahwa pemerintah akan menjaga pelanggan informasi pribadi dan rahasia tidak akan cukup. Hukum perlu diberlakukan, dan - yang lebih penting - ditegakkan, menetapkan hukuman untuk akses dan distribusi ilegal baik oleh pihak luar maupun pemerintah sendiri. Beberapa negara mengambil langkah berani dalam bidang ini - misalnya, Kanada memiliki Infrastruktur Kunci Publik dan Australia memiliki Undang-Undang Privasi tahun 1995. Pelanggaran keamanan mungkin masih terjadi, tetapi jumlah dukungan hukum yang tepat kemungkinan akan menghasilkan kepercayaan publik dan mempertahankan penggunaan.

c. Rencanakan Teknologi untuk Pertumbuhan dan Keramahan Pelanggan

Pertumbuhan eksponensial produk-produk teknologi dan penyedia layanan berarti pemerintah memiliki banyak pilihan dalam memilih alat untuk membangun kemampuan e-Government mereka. Di sisi arsitektur, sistem harus didasarkan pada standar pemerintah yang konsisten untuk memfasilitasi integrasi skala besar dan membantu menyinkronkan pertumbuhan ketika departemen meningkatkan lingkungan komputasi mereka. Untuk memungkinkan manajemen informasi perusahaan, sistem harus terbuka dan dapat diskalakan, dan memiliki fleksibilitas bawaan yang cukup untuk diintegrasikan dengan database luar. Ini tidak hanya mencakup aplikasi Web, tetapi juga antarmuka telepon dan desktop. Karena aplikasi Internet memerlukan peningkatan akses basis data, arsitektur perlu diukur untuk memenuhi beban puncak. Di sisi antarmuka, pemerintah perlu mendedikasikan lebih banyak sumber daya untuk mempertahankan dua aplikasi. Dengan front-end Web yang beroperasi dengan antarmuka lain, lebih banyak waktu, energi, dan uang

diperlukan untuk meminimalkan gangguan dalam pemberian layanan. Situs Web itu sendiri harus dirancang untuk keramahan pengguna yang maksimal. Selain itu, karena kecakapan teknis bervariasi di antara pengguna, pemerintah harus mempertimbangkan penyediaan banyak antarmuka dan tutorial untuk mengakomodasi berbagai tingkat kemampuan. Akhirnya, pemerintah harus membangun kerangka kerja untuk mengukur kinerja sistem mereka. Biaya per transaksi, waktu layanan pelanggan, efisiensi basis data, dan sebagian besar metrik lainnya - termasuk umpan balik pengguna berbasis teks - dapat secara rutin dihitung atau diperoleh. Metrik ini harus diselaraskan dengan sasaran layanan pelanggan dan dimasukkan ke dalam desain e-Government.

d. Kelola Saluran Akses untuk Mengoptimalkan Nilai

Pemerintah yang berpusat pada pelanggan menyediakan berbagai cara untuk mengakses layanan berdasarkan preferensi pelanggan. Dengan e-Government, muncul saluran baru yang mengharuskan organisasi untuk memikirkan kembali bagaimana mereka mengelola opsi pengiriman mereka - dimulai dengan penilaian permintaan. Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa pemerintah mengharapkan pelanggan menggunakan Internet untuk akses utama ke hampir tiga kali lipat. Tetapi apa pengaruhnya terhadap telepon, surat, dan kunjungan langsung? Jika permintaan untuk saluran tradisional ini berkurang, mungkin sumber daya yang lebih sedikit akan diperlukan untuk mempertahankan tingkat layanan di titik-titik tersebut. Prioritas kepegawaian dan teknologi perlu disesuaikan untuk memenuhi permintaan layanan Internet yang terus meningkat. Kemungkinan target penempatan staf baru akan dalam pengembangan konten dan fungsi help desk online. Pemerintah harus mencari opsi pengiriman yang paling hemat biaya - opsi yang didasarkan pada

kualitas dan selaras dengan preferensi pelanggan. Maka, masuk akal untuk bermain di preferensi yang semakin meningkat untuk Internet dengan tidak hanya mendorong penggunaan publik yang lebih besar, tetapi juga dengan membuat akses online dan layanan lebih banyak tersedia. Namun, pemerintah harus menyadari bahwa bahkan jika / ketika mayoritas warga negara memiliki akses Internet (di rumah atau dapat diakses dengan mudah), permintaan untuk pengiriman layanan tradisional tidak akan hilang. Nilai bagi pelanggan dan pemerintah dioptimalkan ketika pelanggan bisa mendapatkan layanan yang mereka inginkan melalui saluran yang mereka inginkan, dengan informasi pelanggan terintegrasi di semua titik kontak.

e. Timbang In-Sourcing vs. Outsourcing

Dengan semakin canggihnya teknologi, pemerintah akan menemukan pelanggan yang memastikan kepuasan lebih banyak terkait dengan sistem dan infrastruktur yang mendukung antarmuka pelanggan front-end. Jika pemerintah berniat menjaga manajemen sistem tetap di rumah, maka mereka harus meningkatkan persentase tenaga teknis untuk staf yang menghadapi warga negara. Pada saat yang sama, mereka harus memastikan bahwa anggota staf yang menghadapi warga memiliki keterampilan untuk mengoperasikan sistem yang dirancang untuk meningkatkan layanan pelanggan. Karena pelatihan perekrutan dan perbaikan mahal dan memakan waktu, pemerintah harus melihat dulu untuk mempertahankan dan / atau mempekerjakan kembali staf berkualitas yang sudah mereka miliki. Menawarkan insentif kinerja dan jalur karier yang kompetitif juga dapat meningkatkan tingkat retensi dan kinerja staf. Atau, pemerintah dapat bermitra lebih banyak dengan sektor swasta, meningkatkan keterampilan teknis dan efisiensi perusahaan untuk keunggulan kompetitif. Penelitian kami menunjukkan bahwa 75 persen

pemerintah secara keseluruhan dan 83 persen pemerintah yang berpusat pada pelanggan saat ini memiliki - atau sedang dalam proses pengembangan - kemitraan formal dengan sektor swasta untuk melakukan outsourcing fungsi mulai dari manajemen TI hingga pemrosesan transaksi hingga administrasi program penuh. Outsourcing paling sering digunakan di Kanada dan Inggris, di mana masing-masing 89 persen dan 95 persen pemerintah, menggunakan model publik-swasta. Beberapa, seperti Negara Bagian Utah di AS, sudah melakukan alih daya pengelolaan portal perusahaan mereka ke mitra swasta. Dalam mentransfer tanggung jawab ke sektor swasta, pemerintah menyerahkan kekuasaan lebih besar atas jumlah layanan yang lebih besar, dan dengan demikian volume pelanggan yang lebih besar. Masalah yang perlu dipertimbangkan oleh pemerintah adalah: dampak pada akses dan kualitas layanan kepada beragam kelompok pelanggan, potensi konflik dengan serikat pekerja dan kemampuan untuk mempertahankan mandat "layanan yang adil bagi semua" mereka. Mencapai keseimbangan antara efisiensi dan kontrol tanpa mengorbankan nilai pelanggan harus menjadi tujuan utama pemerintah ketika memutuskan bagaimana dan apa yang akan di-outsource.

f. Menetapkan Rencana Investasi Yang Berfungsi dalam Siklus Pendanaan

Dua masalah utama secara konsisten menghambat kemampuan pemerintah untuk memaksimalkan pengembalian investasi: kurangnya otoritas perencanaan teknologi pusat dan siklus pendanaan yang berkepanjangan. Baru-baru ini, banyak pemerintah telah meningkatkan peran CIO ke tingkat negara, tetapi beberapa CIO memiliki kekuatan formal yang diperlukan untuk mengendalikan investasi teknologi di seluruh perusahaan. Namun, bahkan ketika otoritas mereka meningkat, CIO dengan kekuatan yang lebih terpusat

masih menghadapi masalah yang menakutkan: kebutuhan untuk standarisasi teknologi yang cepat, akuisisi dan penyebaran - ditambah percepatan perubahan teknologi secara keseluruhan - jauh melebihi kecepatan di mana pendanaan biasanya dapat diperoleh. Permintaan alokasi dan periode persetujuan harus bertepatan dengan sesi legislatif yang jarang bertemu, menghasilkan jendela peluang yang sempit. Selain itu, investasi saat ini dalam proses desain ulang dan teknologi mungkin tidak menghasilkan manfaat nyata hingga setelah implementasi awal, membuat pendanaan tambahan jauh lebih sulit untuk dibenarkan, terutama dalam organisasi yang menggunakan penganggaran kinerja. Tanpa strategi e-Government yang berwawasan ke depan di seluruh perusahaan ketika pengajuan anggaran dilakukan - dan CIO pusat yang kuat untuk mengoordinasikan pengembangannya - pemerintah menghadapi risiko membatasi kemampuan mereka untuk berkembang jauh melampaui tahap 3.

g. Memahami Dampak Biaya untuk Transaksi

Tidak hanya ada perdebatan sengit tentang pengenaan pajak penjualan atas barang dan jasa yang dibeli melalui Internet, tetapi pendekatan pemerintah terhadap biaya transaksi elektronik dengan warganya menjadi masalah pelik. Menerapkan biaya untuk membantu pemulihan biaya adalah hal biasa di semua departemen pemerintah; biaya-biaya ini umumnya diberi label "biaya pemrosesan" dan tidak dianggap sebagai pajak formal. (Contoh umum: biaya perpanjangan lisensi dan pembebanan untuk publikasi resmi pemerintah.) Dengan frontend Web yang dikaitkan dengan sistem manajemen pelanggan kantor belakang, biaya-pertransaksi akan berkurang, terutama karena siklus pemrosesan yang lebih pendek dan penggantian formulir elektronik untuk kertas. Pertanyaannya adalah: Apa yang akan dilakukan pemerintah

dengan tabungan? Apakah mereka akan meneruskannya kepada warga dalam bentuk biaya yang lebih rendah, Masalah biaya layanan memang menarik. Haruskah pemerintah membebaskan biaya yang berbeda untuk layanan yang berbeda atau saluran akses jika Internet membawa biaya pemrosesan layanan portal ke tingkat yang sama rata? Apakah ekonomis, atau adil, membebaskan tarif yang lebih tinggi kepada pelanggan dengan kualitas yang lebih rendah yang menggunakan saluran akses non-elektronik untuk mengkompensasi perbedaan dalam biaya pemrosesan? Pemerintah memungut pajak pada titik-titik dalam perdagangan di mana nilai tambah dan, seringkali, mengubah perilaku warga. Memvariasikan tingkat biaya antara saluran akses untuk mendorong lebih banyak penggunaan Internet dapat menciptakan tampilan pajak yang tidak didasarkan pada nilai tambah bagi pelanggan. Pemerintah perlu mengembangkan strategi yang dapat diterima secara politik dan ekonomis ketika menetapkan biaya, terutama ketika mempertimbangkan model portal swadana.

h. Sertakan Program Manajemen Perubahan yang Kuat

Transformasi ke e-Government tidak akan mudah. Tidak terkendali, itu bisa berakhir seperti teka-teki jigsaw setengah jadi. Dari perspektif manajemen, tujuan kemajuan melalui tahapan e-Government adalah untuk memastikan bahwa seluruh organisasi bergerak sebagai satu unit, mengalami gangguan sesedikit mungkin dalam layanan pelanggan dan memuncak dalam kepemilikan karyawan terhadap model pemberian layanan baru. Untuk menjadi sukses, pemerintah perlu:

- a. **Kepemimpinan dengan Komitmen:** Kepemimpinan harus terdiri dari beragam pejabat pejabat tinggi - termasuk gubernur / menteri, CIO, kepala departemen, dan anggota legislatif -yang secara kolektif mendukung dan menyediakan sumber daya

untuk memfasilitasi transisi ke model e-Government. Grup juga harus memiliki seorang juara tunggal yang menggerakkan inisiatif.

- b. **Visi Bersama e-Government:** Kepemimpinan harus memastikan bahwa karyawan di seluruh perusahaan memahami langkah menuju e-Government, -nya pentingnya, dan apa peran dan harapan mereka di bawah model baru.
- c. **Penjangkauan Pelanggan:** Jumlah perlawanan terhadap perubahan yang akan dialami oleh pemerintah dari staf mereka sendiri bisa pucat dibandingkan dengan apa yang mungkin mereka hadapi ketika mereka menghadirkan pelanggan dengan wajah e-Government yang baru. Visibilitas luas Internet saat ini akan membantu melunakkan dampak perubahan, tetapi pemerintah tidak harus mengandalkan kesadaran dasar pelanggan akan kemampuan online untuk menjamin penerimaan universal. Tidak hanya pemerintah yang seharusnya mengatur multi-stage, kampanye iklan multi-media menginformasikan kepada masyarakat tentang niat dan status mereka, mereka juga harus merencanakan untuk mengadakan sesi pelatihan - baik secara langsung dan online - untuk mengajari masyarakat bagaimana menggunakan layanan e-government. Mekanisme umpan balik pelanggan formal selama dan setelah pelatihan akan sangat penting bagi pemerintah untuk menilai kekuatan dan kelemahan dalam proses pemberian layanan.

2. Penerapan SIMKIM sesuai tahap deloitte dan touche

Dalam setiap instrumen teknologi pasti adanya sebuah tolak ukur bagi sebuah perkembangan sistem yang dijalankan sama halnya seperti penerapan e-government pemerintah yang sudah dijalankan oleh

masing – masing pihak instansi pemerintah pusat dan daerah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tahapan framework dari deloitte dan touche dalam mengukur sudah sejauh mana tahapan e-government yang sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam Kementerian Hukum Dan Ham. Sudah dijelaskan sebelumnya pada kesesuaian penerapan e-government dalam inpres no 3 tahun 2003 dan perpres no 95 tahun 2018, Direktorat Jenderal Imigrasi sudah menyiratkan beberapa kriteria sebuah kelayakan *e-government* menurut framework deloitte dan touche.

Ada enam tahapan penerapan *e-government* menurut framework deloitte dan touche yaitu :

- Tahap 1: Penyebaran/Publikasi Informasi
- Tahap 2: Transaksi dengan Komunikasi Dua Arah
- Tahap 3: Portal Multifungsi.
- Tahap 4: Personalisasi Portal
- Tahap 5: Pengelompokkan Layanan Sejenis
- Tahap 6: Integrasi Secara Penuh dan Transformasi Organisasi

Pada tahapan pertama framework deloitte dan touche tiap-tiap kementerian membuat *website* sendiri berbagai layanan yang tersedia dan kontak untuk bantuan lebih lanjut. Pada tahap ini, pemerintah membuat ensiklopedia elektronik yang mengurangi jumlah panggilan telepon yang harus dilakukan pelanggan untuk mencapai karyawan yang tepat yang dapat memenuhi permintaan layanan mereka.. Pada tahap ini masih terjadi *one-way communication* di mana pada *website* disediakan informasi-informasi umum yang berhubungan dengan kementerian tersebut, pelayanan apa saja yang diberikan, serta kontak yang dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut. Selain itu, layanan untuk pengunduhan dokumen terkait juga disediakan, seperti formulir atau surat isian. Penggunaan *e-mail* yang ditujukan bagi kementerian terkait juga termasuk pada tahap ini. Hal ini berguna untuk mengurangi banyaknya telepon yang masuk dari masyarakat dan mengurangi penggunaan kertas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintahan bahwa dalam rangka penatakelolaan e-Government, optimalisasi layanan publik, dan mempercepat penyampaian informasi tentang kebijakan dan program pemerintah yang diselenggarakan oleh Badan Pemerintahan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi Informatika tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan. Peraturan Menteri ini bertujuan untuk:

- a. Memberikan panduan dalam penyelenggaraan Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan;
- b. Memfasilitasi integrasi layanan Badan Pemerintahan berbasis elektronik;
- c. Mewujudkan keterbukaan informasi publik; dan
- d. Memberikan kemudahan Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan sekurang-kurangnya memiliki konten meliputi:
 - a. Profil Badan Pemerintahan;
 - b. Narasi Tunggal terkait dengan kebijakan dan program prioritas pemerintah sesuai arahan Presiden;
 - c. Kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan;
 - d. Pelaksanaan program dan kegiatan lembaga Badan Pemerintahan;
 - e. Profil layanan publik pada Badan Pemerintahan;
 - f. Layanan aspirasi dan pengaduan;
 - g. Akun resmi media sosial Badan Pemerintahan; dan
 - h. Kontak pengelola Situs Web.

Pentingnya portal website dalam penerapan e-government pada lingkungan direktorat jenderal imigrasi sudah terjawab dengan adanya laman <https://www.imigrasi.go.id/>. Disini peneliti akan memberikan bukti konten pada laman tersebut untuk memenuhi syarat portal instansi pemerintah yang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintahan. Analisis terhadap implementasi *e-government* di

direktorat jenderal imigrasi dimulai dari melakukan pengecekan terhadap fitur-fitur yang ada di *website* resmi. Kemudian, fitur-fitur tersebut akan dipetakan ke tahapan pengimplementasian *e-government* dengan kerangka Deloitte & Touche. Setiap hasil pemetaan fitur tersebut akan dikonfirmasi kembali dengan wawancara terhadap personil terkait.

Pada tahapan ini masih terjadi *one-way communication* yang mana *website* kementerian/lembaga hanya menyediakan informasi-informasi umum terkait dengan kementerian tersebut, jenis-jenis layanan yang diberikan, serta kontak yang dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut. Selain itu, layanan untuk pengunduhan dokumen terkait juga disediakan, seperti formulir atau surat isian. Penggunaan e-mail yang ditujukan bagi kementerian terkait juga termasuk pada tahap ini.

Portal website imigrasi sekarang tidak hanya memberikan informasi pada masyarakat namun juga sudah memberikan fitur pelayanan baik kepada WNI maupun WNA. Beberapa pelayanan yang dapat diakses melalui website yaitu berupa layanan visa online, layanan visa bekerja dan liburan (SRPI), Aplikasi pelaporan orang asing, Aplikasi Laporan, Layanan izin tinggal online, Layanan paspor antrian online. Dari ke enam layanan yang terdapat pada website imigrasi tersebut peneliti mengambil layanan antrian paspor online guna melihat tahapan selanjutnya dari framework deloitte dan touche.

Tahap 2 adalah "*official two way transactions*" atau transaksi Komunikasi Dua Arah yaitu transaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Pengertian dua arah dalam hal ini adalah adanya hubungan timbal balik antara pihak pengguna, dalam hal ini masyarakat, dengan pihak pemerintah sebagai penyedia layanan. Misal dibidang imigrasi bila seseorang akan membuat paspor secara online, yang bersangkutan bisa mengisi data diri dan tentunya tidak perlu mengantri, hanya menyiapkan berkas-berkas syarat pembuatan paspor kemudian discan dan diinput sesuai dengan tahapan pembuatan paspor yang ada. *Website* harus dilengkapi dengan perangkat keamanan seperti digital signature, untuk menjamin informasi pribadi masyarakat yang disimpan aman dari penyalahgunaan informasi.

Selaras dengan kerangka teori *e-government* yang diusung oleh Deloitte dan Touche, Bonham (2001) menyebutkan bahwa setiap sektor *e-government* terdiri dari tiga kategori yaitu *e-governance*, *e-service*, and *e-*

knowledge seperti diilustrasikan pada tabel 3.4 dibawah ini. Tabel 3.4 merupakan aktivitas di setiap kategori yaitu G2C, G2B, and G2G. Menurut Bonham bahwa penyelenggaraan *e-governance* sektor G2C diharapkan dapat mendorong masyarakat terlibat dan berpartisipasi terhadap proses politik melalui forum diskusi secara online, sedangkan melalui *e-service* (pendaftaran paspor online, pendaftaran jaminan fidusia) memberikan kesempatan untuk beraktivitas melalui layanan ataupun konsultasi secara individual, kemudian pada sektor *e-knowledge* yaitu:

Tabel 1 Kategori dan Sektor *e-government*

Categories of E-Government			
Sectors	E-Governance	E-Service	E-Knowledge
Government-to-Citizen	Encouraging citizens to become involved in participatory access to the political process through online discussion forums, chat rooms, etc.	Provide electronic opportunities to conduct activities such as making payments or obtaining consulting services for individuals.	Provide information about governmental activities that are important to citizens.
Government-to-Business	Providing businesses with opportunities to give input on business regulations	Make payments, file for licenses, download files needed for business, etc.	Deliver information relevant to specific business needs.
Government-to-Government	Facilitate communication among government agencies to enhance interrelationships among agencies	Exchange files between agencies; provide internal government services.	Intergovernmental access to government information systems.

Sumber : (Nugroho, 2016)

Pemerintah menyediakan informasi yang penting bagi masyarakat terkait aktivitas atau kegiatan yang dilakukan. Hingga saat ini direktorat jenderal imigrasi sudah berkembang pada sektor G2C, G2G, dan G2E yaitu sebagai berikut:

- Simkim dalam rangka implementasi layanan public berbasis elektronik melalui implementasi aplikasi APAPO, visa online, izin tinggal online, APOA, dll.
- Pemanfaatan data NIK dari sistem Adminduk dalam system penerbitan paspor;
- Interkoneksi sistem pembayaran PNBP Keimigrasian dengan sistem SIMPONI;
- Interkoneksi dengan sistem tenaga kerja untuk pemberian izin tinggal bagi TKA;

- e. Interkoneksi dengan sistem BP2MI untuk validasi PMI;
- f. Interkoneksi dengan BKPM untuk pemodal asing.
- g. Integrasi dengan sistem Interpol untuk pencegahan dan penangkalan orang;
- h. Pendaftaran ICAO public key directory untuk pembacaan paspor elektronik antar negara.

Masyarakat juga dapat mengakses pelayanan publik yang lain dan dapat mengetahui seberapa aktif portal-portal yang ada melalui banyaknya pengunjung portal tersebut. Semakin banyak pengunjung dari suatu portal menunjukkan portal tersebut sangat aktif dan banyak masyarakat yang mendapatkan layanan yang diberikan.

Direktorat Jenderal Imigrasi adalah bagian dari unsur pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Seberapa aktif suatu situs dapat dilihat berdasarkan statistik melalui pengunjung laman, masyarakat pengguna dapat berinteraksi ataupun hanya mencari informasi yang disediakan oleh *web* tersebut. Seperti halnya dengan situs yang ada di unit layanan di Kementerian Hukum dan HAM sebagai berikut pada gambar di bawah ini.

Gambar 4 Jumlah pengunjung laman imigrasi

Sumber :<https://www.statshow.com/www/imigrasi.go.id>, 2020

Jumlah pengunjung yang membuka laman situs imigrasi.go.id perhari rata-rata 20.236 viewers. Data tersebut menggambarkan bahwa situs tersebut sangat aktif, mengingat Kementerian Hukum Dan HAM sudah menerapkan dan mengembangkan e-government khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi yang mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan di bidang keimigrasian. Untuk memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang termaktub di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang

Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana. Pemanfaatan teknologi informasi, berbasis web khususnya melalui media sosial atau jejaring sosial dalam melaksanakan diseminasi informasi publik menjadi salah satu terobosan yang sangat penting karena sifatnya cepat, mudah, tepat waktu, dan tentu saja murah. Hal ini dikarenakan Direktorat Imigrasi sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara *online system* antara lain layanan paspor, visa, layanan Izin Tinggal, layanan informasi antrian layanan paspor, aplikasi pelaporan orang asing dan layanan pengaduan masyarakat. Selain itu, situs Direktorat Imigrasi juga menyediakan survei online terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fungsi survei online adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang ada, masyarakat dapat berpartisipasi di dalam memberikan penilaian terkait layanan, karena hasil survei akan digunakan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan.

Tahap 3: Portal Multifungsi. Ini adalah titik di mana pemerintah yang berpusat pada pelanggan melakukan terobosan besar dalam pemberian layanan. Berdasarkan kenyataan bahwa kebutuhan pelanggan dapat melintasi batas-batas departemen, portal memungkinkan pelanggan untuk menggunakan satu titik masuk untuk mengirim dan menerima informasi dan untuk memproses transaksi moneter di berbagai departemen. Pada intinya, pemerintah memperluas konsep pengiriman onestop untuk memenuhi serangkaian kebutuhan pelanggan yang lebih luas baik di dalam maupun di luar layanan pemerintah. Satu portal masyarakat yang dapat mengirim atau menerima informasi dan bertransaksi dengan satu kementerian maupun dengan kementerian lain yang bersangkutan sudah diimplementasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dan informasi dari pemerintah dari satu tempat saja. Tahap ini merupakan suatu bentuk kenyamanan yang diberikan pemerintah bagi masyarakatnya karena masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan apa saja yang dapat dilakukan secara *online*. Jadi masyarakat tidak akan kesulitan dengan membuka situs *web* masing-masing kementerian jika ingin menggunakan layanan *online* pemerintah. Untuk Direktorat Jenderal Imigrasi belum ada tanda – tanda penerapan *e-government* pada tahap ketiga ini dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai usulan kepada instansi terkait untuk menerapkan *e-government* ke tahapan – tahapan selanjutnya

KESIMPULAN

Kontribusi yang Dihasilkan, berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Yang pertama Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan landasan pertama bagi pemerintah di Indonesia memasuki tahapan digitalisasi pemerintahan yang mengakibatkan Pemerintah Pusat maupun Daerah membuat layanan pemerintahan berbasis elektronik mereka sendiri berdasarkan Inpres tersebut. Pada Inpres tersebut berisi tahapan yang digunakan dalam mengembangkan *E-government* masing – masing pemerintahan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Tidak lepas juga pada panduan arsitektur *E-government* yang digunakan serta bentuk sistem informasi pelayanan publik yang sudah berbasis elektronik. Peraturan tersebut lalu dikembangkan menjadi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sudah memuat secara lengkap ruang lingkup pengaturan dalam peraturan presiden ini. Ruang lingkup tersebut yaitu Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi, penyelenggara SPBE, percepatan SPBE, dan pemantauan dan evaluasi SPBE. Tidak ketinggalan Direktorat Jenderal Imigrasi juga mengembangkan sistem Pemerintahan berbasis elektroniknya sendiri yang biasa disebut Sistem Informasi Keimigrasian (SIMKIM). Peneliti disini memberikan bukti terkait kesesuaian perancangan SIMKIM berdasarkan Inpres No 3 Tahun 2003 serta pengembangan SIMKIM yang disesuaikan dengan ruang lingkup berdasarkan Perpres No 95 Tahun 2018. Dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi Keimigrasian (SIMKIM) dirancang sesuai dengan Inpres No 3 Tahun 2003 melalui proses persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan dan tidak lepas juga proses restrukturisasi SIMKIM ke versi kedua yang sudah diaplikasikan sejak tahun 2019. Pengembangan SIMKIM juga sudah disesuaikan dengan ruang lingkup Perpres No 95 Tahun 2018.

Yang kedua yakni dalam membuat evaluasi perkembangan SIMKIM disini peneliti menggunakan tahapan penerapan *E-government* dari *deloitte* dan *touche* yang disebutkan bahwa terdapat 6 tahapan yaitu Tahap 1: Penyebaran/Publikasi Informasi, Tahap 2: Transaksi dengan Komunikasi Dua Arah, Tahap 3: Portal Multifungsi, Tahap 4: Personalisasi Portal, Tahap 5: Pengelompokkan Layanan Sejenis, Tahap 6: Integrasi Secara Penuh dan Transformasi Organisasi. Penerapan *E-government* pada Direktorat Jenderal Imigrasi sudah mencapai tahapan ke 2

dengan dibuktikannya yaitu pada tahapan pertama dengan pembuatan website imigrasi yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintahan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional yang memberikan informasi kepada khalayak umum. Serta tahap kedua yang dibuktikannya dari pemohon yang sudah dapat memberikan informasi terkait kependudukannya dalam melakukan Antrian Paspas Online (APAO) melalui laman website maupun aplikasi yang dapat diunduh sendiri ke ponsel masing – masing.

SARAN

Dalam mengoptimalkan penerapan *E-government* di Direktorat Jenderal Imigrasi terdapat beberapa saran yang bisa diterapkan.

Yang pertama perlunya Direktorat Jenderal imigrasi membuat evaluasi tahunan penerapan *E-government* yang disesuaikan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sehingga memudahkan dalam pengelompokan data yang meliputi ruang lingkup peraturan tersebut yaitu Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi, penyelenggara SPBE, percepatan SPBE, dan pemantauan dan evaluasi SPBE.

Yang kedua belum ada tanda – tanda penerapan *E-government* pada tahapan selanjutnya menurut tahapan penerapan *E-government deloitte da touche* pada tahapan ketiga yang berupa Portal Multifungsi, ini adalah titik di mana pemerintah yang berpusat pada pelanggan melakukan terobosan besar dalam pemberian layanan. Berdasarkan kenyataan bahwa kebutuhan pelanggan dapat melintasi batas-batas departemen, portal memungkinkan pelanggan untuk menggunakan satu titik masuk untuk mengirim dan menerima informasi dan untuk memproses transaksi moneter di berbagai departemen. Pada intinya, pemerintah memperluas konsep pengiriman onestop untuk memenuhi serangkaian kebutuhan pelanggan yang lebih luas baik di dalam maupun di luar layanan pemerintah. Satu portal masyarakat yang dapat mengirim atau menerima informasi dan bertransaksi dengan satu Kementerian maupun dengan Kementerian lain yang bersangkutan sudah diimplementasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dan informasi dari pemerintah dari satu tempat saja. Tahap ini merupakan suatu bentuk kenyamanan yang diberikan pemerintah bagi masyarakatnya karena masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan

apa saja yang dapat dilakukan secara *online*. Jadi masyarakat tidak akan kesulitan dengan membuka situs *web* masing-masing kementerian jika ingin menggunakan layanan *online* pemerintah. Sebagai contohnya, portal yang dimiliki pemerintah Australia Selatan (www.sa.gov.au) mempunyai fitur “*business channel*”, di mana portal tersebut dapat digunakan oleh pelanggan untuk membayar tagihan, pengaturan rekening bank, maupun membuat usaha jual beli saham sendiri

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Politeknik Imigrasi, Jakarta, Indonesia sebagai institusi asal tim penulis yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis melaksanakan implementasi Dharma Perguruan Tinggi penelitian untuk berkarya sebagai akademisi di Indonesia. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah memberikan ruang bagi kami untuk melakukan diseminasi ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadjayadi, C. (2006). *Standarisasi Menuju Interoperabilitas e-government*. Makalah keynote speech pada Workshop Standarisasi Menuju Interoperabilitas e-government, Jakarta.

Bonham, G. M., Seifert, J. W., & Thorson, S. J. (2001). *The transformational potential of E-government: The role of political leadership*. *Electronic Governance and Information Policy (Panel 9-1) at the 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research*.

Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi E-Government Bagi Lembaga Pemerintah Daerah Departemen Komunikasi Dan Informatika. (2014). Kementerian Komunikasi dan Informasi RI

Deloitte, dan Touche. (2000). At the Dawn of e-GOVERNMENT The Citizen as Customer A global public sector study. *Deloitte Consulting and Deloitte Research*

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hidayat, D. (2010). Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi. Jika. Vol.1 No.1 April 2010*

<https://www.statshow.com/www/imigrasi.go.id> (diakses pada 12/09/2020 15.37 WIB).

ICAO. (2015). *Doc 9303 Machine Readable Travel Documents, seventh edition, , Part 10: Logical Data Structure (LDS) for Storage of Biometrics and Other Data in the Contactless Integrated Circuit (IC)*

Indrajit, Eko. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta: APTIKOM.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Iswahyudi., dan Pribadi, U. (2014). Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik, Volume 1, Nomor 3*. 726 – 758.

Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI). (2013). *Volume 2, Nomor 3*.

Ketut Ari Dewi Jayanti, N. (2017). Kajian Analisa : Penerapan dan Pengembangan e-Government pada Pemerintah Propinsi Bali. *Citec Journal, Volume 4, Nomor2*. 140 – 150

Lia Atma, R., dan Hariani, D. (2019) Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.

Mustafid., dan Sugiharto, Aris. (2014). Analisa Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Kota Semarang. *Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, Semarang. Riptek Vol. 8, No. 2, Tahun 2014, Hal. 35 - 50*

Napitupulu, Darmawan. (2016). *Analysis Of E-Government Services Quality Based On E-Govqual & Ipa Approach* Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual & IPA. Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. *JPPi Vol 6 No 2 (2016) 153 – 168. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika DOI : 10.17933/jppi.2016.060203*.

Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung. (2016). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (*Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights*). Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Kebijakan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Volume 10, Nomor 3, November 2016 ISSN: 1978 - 2292*

Nurmandi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Palayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.

- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintahan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
- Pratama, Rizky Hersya., Hakim, Abdul., dan Shobaruddin, Muhammad. (2012). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw) Di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(12): 2128-2134.
- Rahmawati, Lia Atma., dan Hariani, Dyah. (2019) Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, *Journal Of Public Policy And Management Review Volume 8 Nomer 4 Tahun 2019*
- Risnandar. (2014). Analisis *e-government* dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah. *e-Jurnal Katalogis, Volume 2, Nomor 7*. 192 – 199.
- S, Yusuf. (2007), Pemeringkatan E-government Di Indonesia (Pemerintah Provinsi), *E-Government Lab of Computer Science Faculty Universitas Indonesia*.
- Santosa, Pandji. (2009). *Administrasi Publik, Teori dan Aplokasi Good Governance*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Sita, N. (2018). Penerapan Sistem *E-Government* di Indonesia. Diambil dari <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia>. (diakses pada 24/03/2020 20.30 WIB).
- Sufriyadi, M. (2014). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan, *Karya Akhir Program S.1 Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA.
- Sukyadi, D. (2009). Model Interoperabilitas Sistem Pelayanan Publik Studi Kasus: *E-Government. Karya Akhir Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Magister Teknologi Informasi Universitas Indonesia*.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Wuri Handayani, P., dan Prihasti Kasdia, N. (2010). Analisis tingkat Implementasi *e-Government* pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan *Framework deloitte & Touche*. *Jurnal Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia*, 134 – 139.
- Yunita, Novi Prisma., dan Aprianto, Rudi Dwi. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan *E-Government* Di Indonesia : Analisis Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018)*. *Magister Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta, 23-24 Maret 2018 ISSN: 2089-9815