

**Strategi Optimalisasi Penerapan *E-Government* dalam
Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI
Jakarta Pusat**

Disusun Oleh:

NAMA : REZA PAHLEVI
NPM : 2141021074
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEBIJAKAN PUBLIK

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.A.P)



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2023**

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Reza Pahlevi
NPM : 2141021074
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Publik
Judul Tesis : Strategi Optimalisasi Penerapan E-Government dalam
(Bahasa Indonesia) Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non
TPI Jakarta Pusat
Judul Tesis : *The Strategy for Optimizing the Implementation of E-*
(Bahasa Inggris) *Government in the M-Passport Policy at The Central*
Jakarta Class I Non-Checkpoint Immigration Office.

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pembimbing I



Dr. Mala Sondang Silitonga, MA.

Pembimbing II



Dr. Hamka, MA.

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Reza Pahlevi
NPM : 2141021074
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Publik
Judul Tesis : Strategi Optimalisasi Penerapan *E-Government* dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister Terapan Administrai Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 24 Juli 2023
Pukul : 13.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS:

Ketua Sidang : Dr. Asropi, S.Ip., M.Si. :
Sekretaris : Dr. Firman Hadi Rivai, MPA. :
Anggota : Dr. R. Luki Karunia, SE., Ak., MA. :
Pembimbing 1 : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA. :
Pembimbing 2 : Dr. Hamka, MA. :



LEMBAR PERNYAAAN ORISINALITAS

Nama : Reza Pahlevi
NPM : 2141021074
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Publik

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul "Strategi Optimalisasi Penerapan *E-Government* dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat" secara keseluruhan adalah hasil kajian dan karya saya sendiri. Semua sumber yang dirujuk maupun yang tidak dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Reza Pahlevi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat waktu. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Terapan Administrasi Publik pada Politeknik STIA LAN Jakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

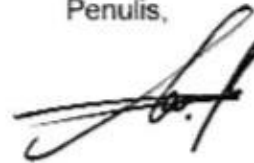
- a. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajarannya.
- b. Ibu Dr. Mala Sondang Silitonga, MA., selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
- c. Bapak Dr. Hamka, MA., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
- d. Bapak Dr. Asropi, S.Ip., M.Si., selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan saran guna penyusunan Tesis yang lebih baik.
- e. Bapak Dr. Firman Hadi Rivai, MPA., selaku Sekretaris Dewan Penguji yang telah memberikan saran guna penyusunan Tesis yang lebih baik.
- f. Bapak Dr. R. Luki Karunia, SE., Ak., MA., selaku Anggota Dewan Penguji yang telah memberikan saran guna penyusunan Tesis yang lebih baik.
- g. Para Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi beserta jajarannya yang telah membantu dalam melaksanakan pengambilan data.
- h. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat beserta jajarannya yang telah membantu dalam melaksanakan pengambilan data.
- i. Orang tua, Istri, dan keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan terhadap pelaksanaan Tesis ini.

- j. Para dosen dan staf pada Politeknik STIA LAN Jakarta.
- k. Semua pihak yang telah membantu memberi dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, baik itu dalam pemaparan materi, substansi, maupun tata cara penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Penulis,



Reza Pahlevi

NPM. 2141021074

ABSTRAK

Strategi Optimalisasi Penerapan *E-Government* dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat

Reza Pahlevi
rezapalep03@gmail.com
Politeknik STIA LAN Jakarta

Penyediaan teknologi informasi akan memberikan pengaruh yang signifikan dalam pelayanan publik. Hubungan ini menjadi sebuah konsep yang dinamakan *Elektronik Service Delivery* (ESD) yang kemudian mengalami perkembangan dan menjadi awal adanya konsep *e-government*. Hal ini menuntut Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan inovasi pelayanan paspor menggunakan konsep *e-government* dengan meluncurkan kebijakan *Mobile* Paspor (M-Paspor) pada tahun 2022. Seiring pelaksanaannya, kebijakan M-Paspor ini mengalami berbagai permasalahan dan keluhan masyarakat. Permasalahan yang terjadi seperti tidak bisa daftar aplikasi, kode OTP tidak muncul, pembayaran tidak terverifikasi, dan lain sebagainya. Adapun rumusan masalah yang diteliti dalam tulisan ini adalah bagaimana penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat dan bagaimana strategi optimalisasi penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor. Metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat masih belum optimal. Variabel yang belum optimal yaitu komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Adapun strategi dalam optimalisasi dalam penerapan kebijakan *e-government* dapat dilakukan dari segi *support* dalam bentuk dukungan monitoring, pembuatan SOP, sosialisasi dan memperkuat integrasi. Dari segi *capacity* dalam bentuk dukungan sumber daya manusia dan perbaikan sistem. Kemudian dari segi *value* dengan bentuk menambah fitur biodata paspor dan historis perjalanan paspor. Hal ini tentu menjadi perhatian bagi Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat dalam meningkatkan *e-government* dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: *E-government*; *Mobile* Paspor; Penerapan; Strategi Optimalisasi.

ABSTRACT

The Strategy for Optimizing the Implementation of E-Government in the M-Passport Policy at The Central Jakarta Class I Non-Checkpoint Immigration Office.

Reza Pahlevi
rezapalep03@gmail.com
Politeknik STIA LAN Jakarta

The provision of information technology will have a significant impact on public services. This relationship became a concept called Electronik Service Delivery (ESD) which later developed and became the beginning of the concept e-government. This requires the Directorate General of Immigration to innovate passport services using the concepte-government by launching policies Mobile Passport (M-Paspor) in 2022. Along with its implementation, the M-Paspor policy has experienced various problems and public complaints. Problems that occur such as unable to register the application, the OTP code does not appear, payments are not verified, and so on. The formulation of the problem examined in this paper is how to applye-government in the M-Passport policy at the Central Jakarta Class I Non-Checkpoint Immigration Office and how to optimize the implementation strategye-government in the M-Passport policy. The research method used is descriptive qualitative research. From the research results it can be seen that the applicatione-government in the M-Passports policy at the Central Jakarta Class I Non-Checkpoint Immigration Office is still not optimal. Variables that have not been optimal are communication, resources, and bureaucratic structure. The strategy in optimizing the application of policies e-government can be done in terms of support in the form of monitoring support, making standard operational procedure, outreach and strengthening integration. In terms of capacity in the form of human resource support and system improvement. Then in terms of value with the form of adding features to passport biodata and passport travel history. This is certainly a concern for the Directorate General of Immigration and the Central Jakarta Class I Non-Checkpoint Immigration Office in improvee-government in public service.

Keywords: *E-government; Mobile Passport; Implementation; Optimizing Strategy.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYAAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian	16
E. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Tinjauan Kebijakan dan Tinjauan Teoritis.....	21
1. Tinjauan Kebijakan.....	21
2. Tinjauan Teoritis	32
C. Kerangka Berfikir.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Metode Penelitian	55
B. Teknik Pengumpulan Data	57
1. Studi Literatur.....	57
2. Observasi.....	58
3. Wawancara.....	59
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	62
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	62
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	63

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing / Verification)	63
D. Instrumen Penelitian	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	66
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.....	66
2. Lokasi dan Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.....	67
3. Kondisi Bangunan dan Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat	68
4. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat	69
5. Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat	72
B. Penerapan <i>E-Government</i> dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat	73
1. Komunikasi	74
2. Sumber Daya	79
3. Disposisi	82
4. Struktur Birokrasi	83
C. Strategi Optimalisasi Penerapan <i>E-government</i> dalam kebijakan M-Paspor.....	88
1. <i>Support</i>	88
2. <i>Capacity</i>	92
3. <i>Value</i>	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	104
A. Simpulan.....	104
B. Saran	107
Daftar Pustaka.....	110
DAFTAR LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Peringkat Indonesia dalam pengembangan e-government di dunia. ..2
Tabel 1. 2	Jumlah Perlintasan WNI Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia..... 5 Tahun Terakhir.5
Tabel 1. 3	Jumlah Penerbitan Paspor RI 5 Tahun Terakhir..... 6
Tabel 1. 4	Perbedaan pendaftaran paspor secara offline dan online (APAPO)...7
Tabel 1. 5	Screenshot Rating Penilaian dan Ulasan M-Paspor pada Playstore dan Appstore. 12
Tabel 2. 1	Perbedaan Aplikasi APAPO dan M-Paspor. 28
Tabel 3. 1	Daftar Key Informant 60
Tabel 4. 1	Data Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat..... 68
Tabel 4. 2	Jumlah Penerbitan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat Tahun 2022..... 73
Tabel 4. 3	Data Jumlah Penolakan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. 86
Tabel 4.4	Rencana SOP Reschedule Khusus via M-Paspor..... 99
Tabel 4.5	Rencana SOP Pengembalian PNBP Via M-Paspor..... 101

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Topik Laporan Tahun 2018.....	8
Gambar 1. 2 Jumlah Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022.....	9
Gambar 1. 3 Jumlah Pemohon Paspor Bulan Januari 2023 di Wilayah Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta.	13
Gambar 1. 4 Data Penerbitan Paspor pada 3 Kantor Imigrasi Pertama Uji Coba M-Paspor Tahun 2022	14
Gambar 2. 1 Siklus Kebijakan.....	23
Gambar 2. 2 Tampilan Awal Aplikasi dan Tampilan Pendaftaran Akun.....	27
Gambar 2. 3 Model Implementasi Kebijakan Adam Smith.	32
Gambar 2. 4 Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn.....	34
Gambar 2. 5 Model Implementasi Kebijakan M.S Grindle.	36
Gambar 2. 6 Model Implementasi Kebijakan Mazmanian dan Sabatier.	38
Gambar 2. 7 Model Implementasi Kebijakan Charles O. Jones.	40
Gambar 2. 8 Model Implementasi Kebijakan Edwards III.	40
Gambar 2. 9 Kerangka Berfikir.....	54
Gambar 3. 1 Flow Model Analisis Data Miles & Huberman.....	64
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Kementerian Hukum dan HAM.	69
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.	70
Gambar 4. 3 Kebijakan Persyaratan Paspor yang tidak sesuai dengan Kebijakan M-Paspor.....	77
Gambar 4. 4 Screenshot Laporan Helpdesk terkait M-Paspor dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.....	80
Gambar 4. 5 Alokasi Anggaran Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022.....	93
Gambar 4. 6 Kesalahan upload foto oleh pemohon pada aplikasi M-Paspor yang tidak terdeteksi sistem.....	97
Gambar 4. 7 Diagram Alur Strategi Optimalisasi Kebijakan M-Paspor.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan perhatian utama yang kini menjadi penting pada setiap organisasi pemerintahan (Pahlevi, 2020). Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan 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. Pelayanan yang berkualitas dan optimal menjadi perhatian utama dari suatu organisasi publik. Maka dari itu, masyarakat kian sadar akan hak dan kewajibannya dalam hal pelayanan publik seperti keterbukaan informasi dalam hal aktivitas layanan (Wahyudi Agung Nugroho & Lukito, 2021).

Di era digital saat ini, Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat pesat dan terus berkembang sehingga arus informasi yang masuk memerlukan kesiapan dan responsivitas sistem informasi yang memadai agar dapat bermanfaat dalam pengembangan berbagai bidang yang menjadi tujuan suatu organisasi. Maka dari itu, perkembangan tersebut harus disikapi dengan positif untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Nugroho, 2016).

Dalam kaitannya dengan penerapan *good governance*, pemerintah perlu melakukan penyesuaian dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Penyediaan teknologi informasi akan memberikan pengaruh yang sangat signifikan khususnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang akurat dan terpadu. Hubungan ini menjadi sebuah konsep yang dinamakan *Electronic Service Delivery* (ESD) yaitu pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat melalui media elektronik dan digital. Konsep ESD inilah yang kemudian mengalami

perkembangan dan menjadi awal dari adanya konsep *e-government* (Fitria, 2013).

Menurut PBB, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informatika dan penerapannya oleh pemerintah dalam rangka menyediakan informasi dan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien, memberikan pelayanan yang baik serta memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi publik (Nur, 2021).

Melihat data yang dilansir oleh PBB yang ada pada *UN E-Government Knowledgebase* yang melakukan survey peringkat *e-government* di seluruh negara di dunia dengan 193 negara setiap 2 tahun sekali, terlihat bahwa Indonesia pada tahun 2022 naik menjadi peringkat 77 yang mana sebelumnya pada tahun 2020 berada pada peringkat 88. Perkembangan *e-government* di Indonesia juga selalu meningkat setiap 2 tahun sekali yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Peringkat Indonesia dalam pengembangan e-government di dunia.

Tahun	2014	2016	2018	2020	2022
Peringkat	106	116	107	88	77
Nilai	0,44874	0,44784	0,52580	0,66120	0,71600

Sumber: [https://publikadministration-un-org. \(2023\).](https://publikadministration-un-org. (2023).)

Pemerintah Indonesia sendiri sudah mendukung pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan bahwa dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel, bersih, efektif, dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government* (Tamara & Widiyarta, 2023).

Tujuan dari penerapan *e-government* oleh pemerintah salah satunya agar memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Perlu adanya komitmen yang kuat untuk memulai sesuatu yang baru di sistem birokrasi. Pemanfaatan *e-government* diharapkan mampu menjadi solusi bagi reformasi birokrasi pelayanan yang lebih baik. Tujuan lain ialah agar pelayanan yang diberikan tanpa adanya intervensi dan sistem antrian yang panjang demi pelayanan yang sederhana (Kurniawati, 2020).

Hal ini juga sejalan dengan pendapat Arias dan Macada (2018) yang mengatakan "*Digital Government helps in achieving trust in government, social inclusion, community regeneration, well-being, and sustainability. Thus, Digital Government is a clear example of how society is transforming with digital innovations*". *E-government* diharapkan menarik kepercayaan, inklusi sosial, regenerasi komunitas, kesejahteraan dan keberlanjutan.

Pada era globalisasi saat ini, mobilitas lalu lintas orang yang masuk dan keluar Wilayah Indonesia terus meningkat. Seluruh mobilitas lalu lintas orang tersebut, pasti selalu berhubungan dengan keimigrasian. Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulan Negara (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Dalam hal melakukan perjalanan antar Negara, sesuai dengan peraturan dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), perlu memiliki *Travel Document*. Adapun dokumen perjalanan yang dimaksud, tercantum dalam aturan ICAO pada Annex 9 yang menyatakan bahwa *Travel document is a passport or other official document of identity issued by a State or organization, which may be used by the rightful holder for international travel* (ICAO, 2017).

Adapun untuk di Indonesia sendiri diatur dalam Undang-Undang Keimigrasian Pasal 8 ayat (1) yang menyatakan setiap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku, dokumen perjalanan yang dimaksud adalah paspor yang merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Oleh karena

itu, paspor menjadi hal yang sangat penting bagi setiap orang yang akan melakukan perjalanan antarnegara.

Ada hal yang menarik untuk diketahui terkait kekuatan paspor di dunia. Melihat data pada laman *passportindex.org* (2023) yang meneliti tentang kekuatan paspor di seluruh dunia untuk mengunjungi negara-negara lain, pada bulan Maret tahun 2023, posisi Indonesia ada pada urutan ke-52 bersama paspor negara Botswana. Catatan detail tentang kekuatan paspor Indonesia adalah memiliki nilai mobilitas ke 87 negara dari total 198 negara. 87 negara tersebut dibagi menjadi tiga, yakni Bebas Visa Kunjungan (BVK) ke 41 negara, *Visa On Arrival* (VOA) ke 46 negara, dan memerlukan atau persetujuan visa ke kantor kedubes negara sebanyak 111 negara. Adapun posisi pertama diduduki oleh paspor negara *United Arab Emirates* (UAE) dengan mobilitas 181 negara dengan detail Bebas Visa Kunjungan (BVK) ke 123 negara, *Visa On Arrival* (VOA) ke 58 negara, dan memerlukan atau persetujuan visa ke kantor kedubes negara sebanyak 17 negara.

Melihat data pada bulan September tahun 2019, Indonesia masih pada urutan ke-55 secara global dengan mobilitas 82 negara dengan detail Bebas Visa Kunjungan (BVK) ke 38 negara, *Visa On Arrival* (VOA) ke 44 negara, dan memerlukan atau persetujuan visa ke kantor kedubes negara sebanyak 116 negara. Hal ini membuktikan bahwa Indonesia dalam 2 tahun terakhir sudah sangat berkembang dari berbagai macam aspek sehingga peningkatan kepercayaan negara lain untuk memberikan izin masuk ke negara nya menjadi lebih mudah (Noviantoko, 2019).

Walaupun pada kenyataannya, posisi Indonesia ini sangat jauh tertinggal jika dibandingkan dengan negara tetangga yakni Malaysia pada urutan ke-9 dan Singapura pada urutan ke-5. Dari hal tersebut, kita bisa melihat bagaimana Indonesia dalam pergaulan dunia baik dari sisi diplomatik, wisata, pertukaran pelajar dan budaya, investasi, ekspor-impor dan lain sebagainya. Noviantoko (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa paspor bukan hanya sebagai sebuah dokumen perjalanan, namun lebih luas lagi yakni sebagai simbol kedaulatan suatu negara dari kemampuannya untuk bebas masuk ke negara lain. Kebebasan negara

untuk masuk ke negara lain yang diberikan merupakan suatu bentuk kepercayaan oleh negara pemberi visa. Hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor mulai dari kemakmuran suatu negara, keamanan suatu negara, kecerdasan dan kesehatan masyarakatnya serta kekuatan diplomasi di komunitas internasional juga dapat berpengaruh sebagai bentuk politik visa.

Dilansir dari laman *validnews.id* (2022), Direktur WNI dan BHI Kementerian Luar Negeri, Judha Nugraha mengatakan total WNI yang tercatat sampai dengan bulan Juli tahun 2022 mencapai 3.011.202 orang pada 128 perwakilan RI di luar negeri yang mana dari angka tersebut, 93% nya adalah para Pekerja Migran Indonesia (PMI). Namun, perkiraan angka sebenarnya WNI yang ada di luar negeri diperkirakan mencapai 9 juta orang karena ketika Kemenlu melakukan perlindungan, ada 5,9 juta WNI yang baru diketahui keberadaannya ketika ada masalah.

Selain banyaknya jumlah WNI yang ada di luar negeri, mobilitas WNI yang keluar masuk Indonesia juga mengalami peningkatan pada tahun 2018 ke 2019 dan pada tahun 2022 (lihat Tabel 1.2). Terlihat bahwa terdapat penurunan perlintasan WNI dikarenakan pandemi Covid-19 pada tahun 2020 dan tahun 2021. Namun ketika kebijakan lalu lintas keimigrasian sudah mulai normal kembali pada akhir tahun 2022, peningkatan WNI yang keluar masuk wilayah Indonesia pada tahun 2022 mengalami peningkatan 691% dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa WNI sudah mulai kembali melakukan mobilitas keluar dan masuk Wilayah Indonesia.

Tabel 1. 2
Jumlah Perlintasan WNI Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia 5 Tahun Terakhir.

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah	20.137.452	20.580.300	2.395.444	1.508.932	10.420.614

Sumber: LAKIP Direktorat Jenderal Imigrasi (2018 – 2022).

Hal tersebut juga sejalan dengan peningkatan kebutuhan paspor setiap tahunnya, apalagi pada tahun 2022, kebutuhan paspor meningkat cukup signifikan sejak wabah Covid-19 di Indonesia sudah melandai dan dicabutnya pemberlakuan PPKM oleh Bapak Presiden Joko Widodo. Terlihat bahwa terdapat penurunan dikarenakan pandemi Covid-19 pada tahun 2020 dan tahun 2021. Namun ketika kebijakan lalu lintas keimigrasian sudah mulai normal kembali, peningkatan permohonan paspor pada tahun 2022 meningkat 371% dari tahun sebelumnya (lihat Tabel 1.3). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan paspor menjadi urusan publik yang perlu diperhatikan saat ini.

Tabel 1.3
Jumlah Penerbitan Paspor RI 5 Tahun Terakhir.

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah	3.442.161	3.514.961	1.375.495	1.045.739	3.878.904

Sumber: LAKIP Direktorat Jenderal Imigrasi (2018 – 2022).

Situasi dan kondisi ini tentu saja membuat Direktorat Jenderal Imigrasi harus melakukan adaptasi perubahan dengan menerapkan konsep *e-government* dalam pelayanan paspor agar lebih efektif dan akuntabel dengan meluncurkan aplikasi baru untuk pelayanan paspor pada tahun 2017 bernama APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online*). Kehadiran aplikasi APAPO ini dilatarbelakangi karena antrean pada kantor imigrasi yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat. Aplikasi ini hadir untuk memperbaiki sistem layanan paspor agar lebih baik. Sebelum adanya APAPO, seluruh layanan masih melaksanakan pendaftaran secara manual, kemudian masyarakat yang datang harus mengantre pagi-pagi sekali untuk mendapatkan nomor antrean, dan juga harus menunggu antrean lama dalam pengambilan foto dan sidik jari (Chaharani et al., 2020).

Pemberlakuan APAPO di seluruh Indonesia didasari oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor Secara *Online* (APAPO) di seluruh Indonesia. Versi pertama berhasil diluncurkan pada tahun 2017, namun terjadi perbaikan aplikasi sehingga

diluncurkan kembali versi kedua yakni APAPO 2.0 bertepatan dengan Hari Bhakti Imigrasi Ke-69 tanggal 26 Januari 2019 (Chaharani et al., 2020). Selain memangkas waktu dan biaya, hadirnya APAPO juga memudahkan pemohon untuk melakukan permohonan sendiri dan menghindari orang-orang yang dengan sengaja mengambil keuntungan (calo-calo yang banyak berkeliaran di sekitar kantor imigrasi) (Handrisal et al., 2021). Oleh karena itu, kepastian waktu dan biaya menjadi terwujud dan transparan dengan hadirnya APAPO (lihat Tabel 1.4).

Tabel 1. 4
Perbedaan pendaftaran paspor secara offline dan online (APAPO).

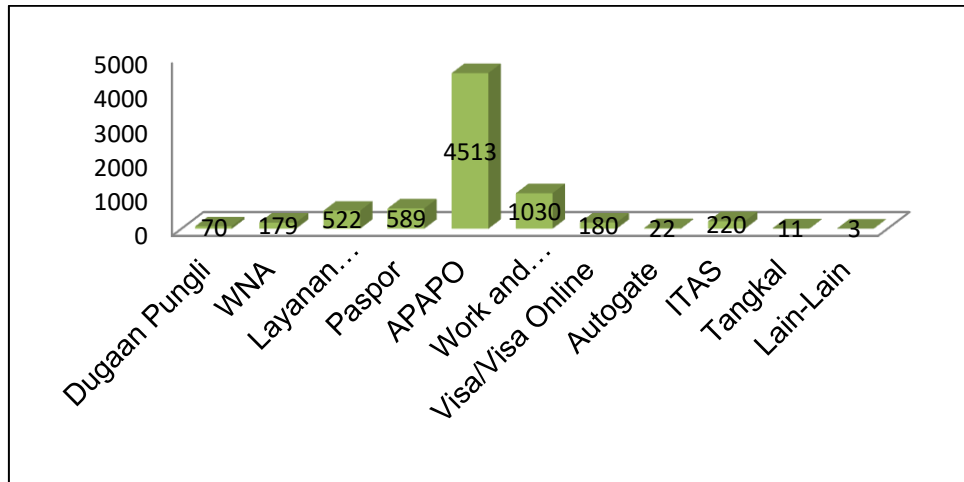
No	Secara Offline	Secara Online (APAPO)
1	Harus datang langsung untuk mendapatkan nomor antrean.	Harus daftar <i>Online</i> dan mendapatkan <i>QR Code</i> .
2	Harus mengantre dari pagi untuk dapat kuota.	Kuota dapat dilihat dalam aplikasi dan memilih jadwal sesuai keinginan.

Sumber: (Handrisal et al., 2021).

Namun dalam implementasinya, masih terjadi beberapa kendala dari pelaksanaan APAPO ini. Salah satunya diungkapkan oleh Handrisal et al., (2021) dalam penelitiannya yang mengungkapkan bahwa kendala dari implementasi APAPO ini adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait inovasi layanan ini sehingga masih terdapat masyarakat yang belum terinfo dengan baik mulai dari keberadaan inovasi ini sendiri, cara penggunaan, dan lain sebagainya. Masalah yang kedua adalah dari sisi kesisteman yang masih belum stabil. Selain karena jaringan, masyarakat yang akan mendaftar mengalami kendala berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga yang tidak terbaca oleh sistem sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendaftar.

Berdasarkan data laporan pengaduan yang dihimpun oleh Direktorat Jenderal Imigrasi (lihat Gambar 1.1), dapat terlihat bahwa jumlah pengaduan terkait APAPO menduduki peringkat pertama yaitu sebanyak 4513 laporan dari 7339 atau sekitar 61,5% dari seluruh total pengaduan yang masuk ke Direktorat Jenderal Imigrasi.

Gambar 1. 1
Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Topik Laporan Tahun 2018.



Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi dalam Syahrin (2019).

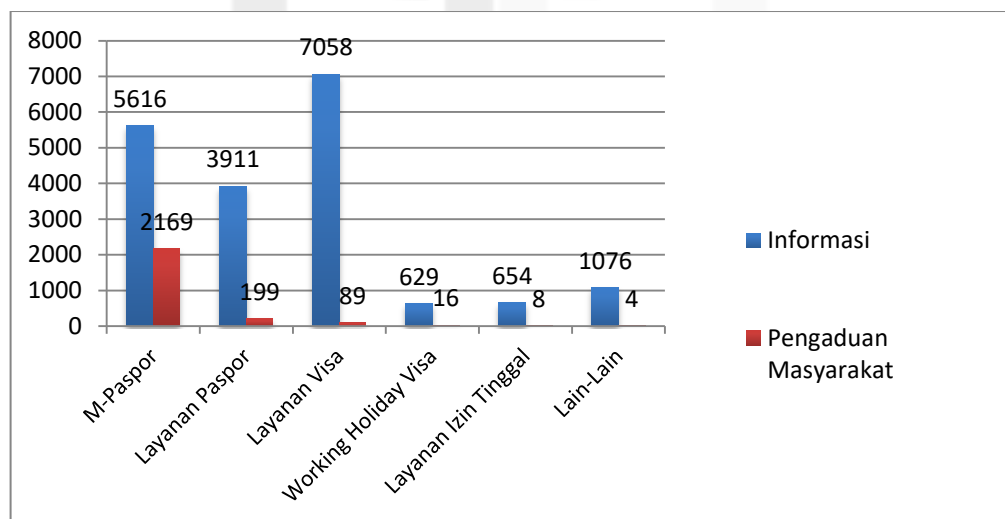
Semangat digitalisasi dalam layanan paspor terus dikembangkan dan diperbaharui. APAPO yang sebelumnya hanya untuk mendapatkan nomor antrean, kini digantikan dengan aplikasi baru yaitu M-Paspor (*Mobile Paspor*). Aplikasi M-Paspor diluncurkan pada tanggal 26 Januari tahun 2022 bertepatan dengan Peringatan Hari Bhakti Imigrasi Ke-62. Melalui aplikasi ini, pemohon paspor dapat mengunggah berkas persyaratan kedalam aplikasi, mendapatkan billing untuk melakukan pembayaran paspor, dan melakukan *reschedule* permohonan. Oleh karena itu, pelayanan paspor menjadi lebih singkat karena pemohon cukup datang untuk pengambilan foto dan sidik jari serta wawancara (Werdaningsih, 2022).

Penggunaan aplikasi M-Paspor ini dirancang bukan hanya sekedar mengambil nomor antrean saja, namun juga berkembang dengan konsep *paperless*, yaitu pemohon paspor dapat langsung mengunggah secara mandiri dokumen persyaratan melalui aplikasi dan tidak perlu lagi membawa salinan dari dokumen persyaratan saat ke kantor imigrasi. Dengan demikian, aplikasi ini memangkas waktu layanan karena petugas di kantor imigrasi tidak perlu lagi melakukan input dokumen pemohon paspor (Dalimunthe, 2022).

Selain membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan paspor, penggunaan teknologi informasi dalam layanan paspor juga dapat meningkatkan keamanan dalam pengecekan keabsahan dokumen (Wilsonotomo & Aji, 2018). Integrasi sistem dengan beberapa *Stakeholders* seperti Dukcapil dan instansi lainnya dapat dilakukan untuk meningkatkan keamanan dalam pengajuan permohonan paspor. Namun sama halnya dengan APAPO, kehadiran M-Paspor ini juga masih terkendala dalam segi implementasinya.

Kemudian Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yang penulis ambil dari Direktorat Jenderal Imigrasi pada tahun 2022 (lihat Gambar 1.2), topik M-Paspor masih menjadi keluhan tertinggi pada masyarakat. Terdapat 2169 atau sekitar 87% klasifikasi data pengaduan khusus terkait M-Paspor dari total 2485 pengaduan yang masuk.

Gambar 1. 2
Jumlah Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022.



Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi (2023).

Masyarakat yang melakukan pengaduan permasalahan mengeluhkan berbagai macam masalah terkait aplikasi M-Paspor, mulai dari masalah aplikasi yang error, sulit untuk melakukan *log-in* dan mendaftar, kode OTP (*One Time-Password*) yang tidak kunjung muncul di *e-mail*, status

pembayaran yang tidak terverifikasi, tidak mendapatkan kuota, lokasi kantor imigrasi terdekat tidak tersedia, dan lain sebagainya.

Aplikasi M-Paspor ini juga dapat diunduh di *google play* dan *apple apps*. Pengguna aplikasi M-Paspor dapat memberikan penilaian dan ulasan terhadap aplikasi tersebut. *Google play* sendiri merupakan sebuah *website* layanan yang dioperasikan oleh *google* yang mana berfungsi untuk menjual produk seperti aplikasi, *game*, musik atau lagu, dan buku. *Platform* ini dapat diakses oleh pengguna melalui *smartphone* Android, situs web, dan *Google TV*. Sedangkan layanan *apple apps* merupakan layanan yang dioperasikan oleh *Apple* yang dapat diakses melalui *smartphone* iOS. Kedua platform ini memiliki fitur ulasan dan fitur penilaian yang digunakan sebagai salah satu tolak ukur atas tanggapan yang diberikan oleh pengguna aplikasi M-Paspor (Triani, 2022).

Berdasarkan pengamatan penulis pada kedua *platform* tersebut di bulan Januari 2023, aplikasi M-Paspor masih mengalami beberapa permasalahan yang dibuktikan dengan penilaian ulasan (*Rating*) aplikasi sebesar 1,5 dari 5 pada situs *google play* dan penilaian ulasan (*Rating*) aplikasi 1,3 dari 5 pada *apple apps* (Lihat Tabel 1.5). *Rating* pada *playstore* dan *appstore* menjadi salah satu alat persaingan para penyedia atau pengembang aplikasi. *Rating* penilaian diukur dari nilai 0 sampai dengan 5. Semakin tinggi *rating* artinya semakin baik dan bernilai manfaat bagi para pengguna.

Selain *rating* aplikasi yang sangat rendah, ulasan ataupun komentar dari masyarakat yang menggunakan aplikasi M-Paspor pada kedua platform ini juga sangat tidak memuaskan. Fungsi dari adanya kolom ulasan ini adalah untuk memberikan gambaran dari sebuah aplikasi tersebut terkait kualitas kelancaran dan fitur aplikasi tersebut. Selain menjadi tempat ulasan kepuasan dan ketidakpuasan, kolom ulasan juga berfungsi menjadi tempat para pengguna memberikan saran kepada developer. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi para developer aplikasi.

Jika melihat pada Tabel 1.5, pada tanggal 9 Februari 2023 pukul 12.08 WIB telah dinilai oleh masyarakat sebanyak 16.898 pengguna pada *playstore* dan 6.919 pengguna pada *appstore*. Beberapa ulasan pada *playstore* dan *appstore* yang berhasil peneliti dokumentasikan adalah sebagai berikut:

1. Annisa Daniswara : Memberikan Bintang 1 pada tanggal 1 Februari 2023 dengan ulasan "*Aplikasi tingkat nasional gini? Ini yg di pake sama masyarakat satu Indonesia loh. Katanya mempermudah, kok yg dirasain masyarakat malah sebaliknya....*"
2. Ardi Rahman : Memberikan Bintang 1 pada tanggal 1 Februari 2023 dengan ulasan "*Aplikasi banyak bug nya udah ngisi data diri trus pencet menu menu lain nya (seperti notifikasi) tiba tiba log out sendiri, belum aplikasinya suka loading muter2 sendiri...*"
3. Benny Michael Cesar : Memberikan Bintang 1 pada tanggal 31 Januari 2023 dengan ulasan "*Mohon diperbaiki sistem nya server lambat sekali*"
4. Anonim : Memberikan Bintang 1 dengan ulasan "*Minimal kalo mau digital benahi dulu ya sistemnya bos. Jangan mau digital-digital tapi aplikasi kaya aplikasi beta. Mana pegawainya judes dang a ramah lagi. Aplikasinya ga jelas, zonk. Kalo aplikasinya jelek gini mending bikin paspor kaya dulu aja ga ribet pake aplikasi jelek ini kaya sekarang!*"
5. Anonim : Memberikan Bintang 1 dengan ulasan "*Aplikasi yang sangat buruk. Selalu timeout sampai akhirnya akun saya kesuspend. Saat mau ganti password kode otp malah valid padahal sudah benar. Tolong diperbaiki karena pelayanan paspor pintunya dari sini semua*"

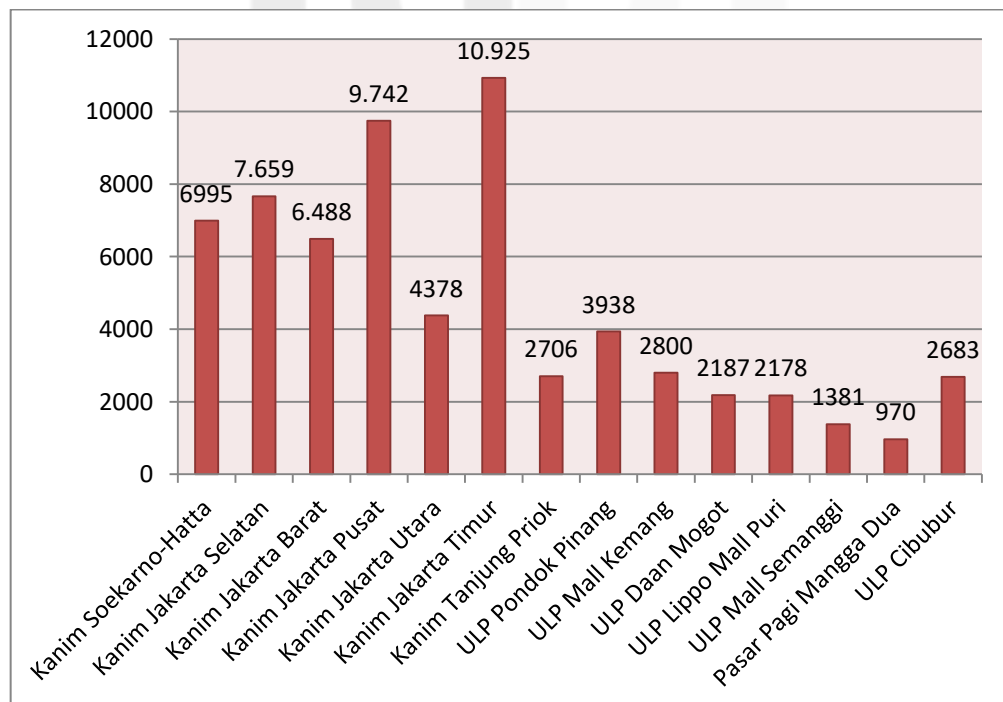
Tabel 1. 5
Screenshot Rating Penilaian dan Ulasan M-Paspor pada Playstore dan
Appstore.

	Rating Penilaian Aplikasi	Contoh Ulasan Masyarakat
Play Store	<p>Rating dan ulasan</p> <p>Rating dan ulasan diverifikasi dan berasal dari orang yang menggunakan jenis perangkat yang sama dengan yang Anda gunakan</p> <p>1,5</p> <p>★★★★★ 16.898</p>	<p>A Annisa Daniswara</p> <p>★★★★★ 01/02/23</p> <p>Aplikasi tingkat nasional gini? Ini yg di pake sama masyarakat satu Indonesia loh. Katanya mempermudah, kok yg dirasain masyarakat malah seb...</p> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p> <p>Ardi Rahman</p> <p>★★★★★ 01/02/23</p> <p>Aplikasi banyak bug nya udah ngisi data diri trus pencet menu menu lain nya (seperti notifikasi) tiba tiba log out sendiri, belum aplikasinya suka loading muter2 sendiri...</p> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p> <p>B Benny Michael Cesar</p> <p>★★★★★ 31/01/23</p> <p>Mohon diperbaiki sistem nya, server lambat sekali.</p>
App Store	<p>Penilaian & Ulasan Lihat Semua</p> <p>1,3</p> <p>dari 5</p> <p>6.919 Penilaian</p>	<p>??? Sel ★★★★★ djeiwkcejdd</p> <p>Aplikasi yang sangat buruk. Selalu timeout sampai akhirnya akun saya kesuspend. Saat mau ganti password kode otp malah valid padahal sudah benar. Tolong diperbaiki karena pelayanan paspor pintunya dari sini semua.</p> <p>Sampah Sel ★★★★★ TAN ERRORRRRR</p> <p>Sampah banget mau download surat pengantar gk bisa2. Sampahhhhhh. Aplikasi sampaaaaahhhh</p> <p>MEMPERSULIT, TIDAK EFISIEN, RIBET Sel ★★★★★ Jeonghyeokri</p> <p>Minimal kalo mau digital benahi dulu ya sistemnya bos. Jangan mau digital-digital tapi aplikasi kayak aplikasi beta. Mana pegawainya judes dan ga ramah lagi. Aplikasinya ga jelas, zonk. Kalo aplikasinya jelek gini mending bikin paspor kaya dulu aja ga ribet pake aplikasi jelek ini kaya sekarang!</p>

Sumber: Playstore dan Appstore (diambil pada tanggal 09/02/2023 Pukul 12.08 WIB).

Aplikasi ini digunakan diseluruh Unit pelaksana Teknis keimigrasian dalam proses pelayanan Warga Negara Indonesia khususnya pada proses pembuatan dokumen perjalanan. Aplikasi ini menjadi satu-satunya cara untuk mengajukan permohonan paspor, sehingga aplikasi M-Paspor menjadi wajib bagi setiap orang yang akan melakukan permohonan paspor dikecualikan bagi anak dibawah 12 tahun, lansia diatas 60 tahun, dan kaum disabilitas. Namun dalam penelitian ini, penulis hanya akan melakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Hal ini didasari oleh jumlah pemohon paspor tertinggi kedua diantara 14 kantor imigrasi dan Unit Layanan Paspor (ULP) yang lain pada Wilayah DKI Jakarta dan merupakan pusat Ibukota DKI yang berada ditengah-tengah wilayah (lihat Gambar 1.3).

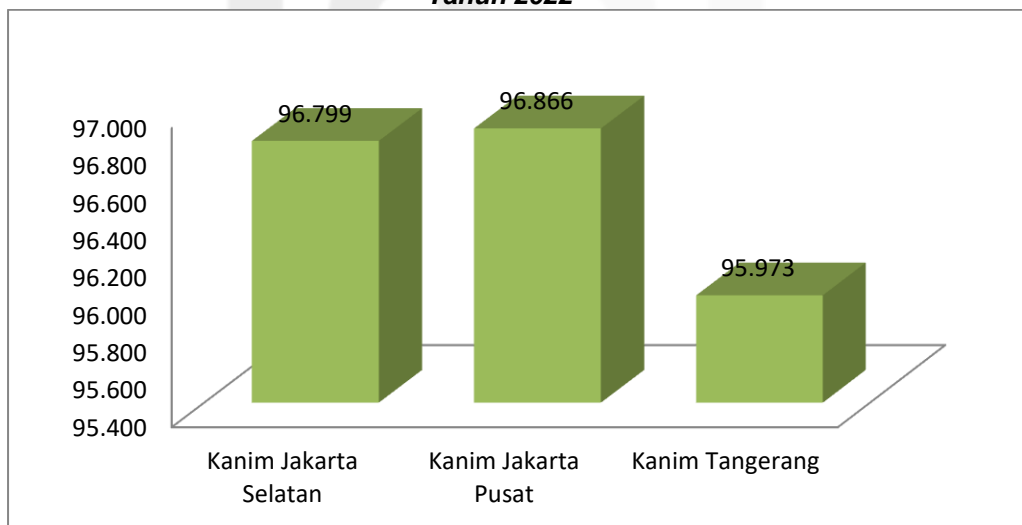
Gambar 1.3
Jumlah Pemohon Paspor Bulan Januari 2023 di Wilayah Kerja Kantor Wilayah
Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta.



Sumber: Data pada Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta (2023).

Selain permohonan paspor yang ramai setiap harinya, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat juga menjadi salah satu dari 3 kantor imigrasi pertama yang menerapkan aplikasi M-Paspor sesuai dengan Surat Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2.UM.01.01-4.5801 tanggal 27 Desember 2021 tentang Penyampaian *Timeline* Persiapan *Launching Mobile* Paspor (M-Paspor) sehingga menarik untuk diteliti oleh peneliti. Adapun 3 kantor imigrasi tersebut adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Jakarta Selatan, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Berdasarkan data penerbitan paspor pada tahun 2022, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat memiliki permohonan terbanyak dari ketiga kantor yang lain (lihat Gambar 1.4).

Gambar 1. 4
Data Penerbitan Paspor pada 3 Kantor Imigrasi Pertama Uji Coba M-Paspor Tahun 2022



Sumber: Data pada masing-masing Kantor Imigrasi (2023).

Kebijakan aplikasi M-Paspor ini juga membuat kebijakan pembayaran paspor yang sebelumnya di akhir tahapan menjadi di awal tahapan, sehingga pemohon paspor yang ditolak wawancara tidak dapat melakukan pengembalian uang. Berdasarkan data penolakan paspor yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat tahun 2022, terdapat 83 permohonan ditolak karena kekurangan berkas ataupun terindikasi Pekerja

Migran Indonesia (PMI) ilegal atau terindikasi warga negara asing. Namun, aturan pengembalian dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak Keimigrasian Melalui Bank Persepsi atau Pos Persepsi hanya mengakomodir pengembalian karena keterlanjuran setoran atau kesalahan eksekusi kode *billing* oleh Bank/Pos Persepsi.

Selain itu, berdasarkan data pada Bulan Februari tahun 2023, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat menerima laporan pengaduan dari media sosial bahwa banyak pemohon yang tidak dapat mengakses aplikasi M-Paspor dikarenakan aplikasi M-Paspor mengalami gangguan dan sedang perbaikan sehingga tidak dapat diakses dalam beberapa waktu ke depan dan Direktorat Jenderal Imigrasi terpaksa membuka pendaftaran paspor secara manual tanpa aplikasi.

Oleh karena itu, kendala dan permasalahan pada kebijakan M-Paspor tentunya dapat menjadi permasalahan publik yang harus diatasi dengan cepat dan perlu dicari strategi optimalisasi kebijakan M-Paspor sebagai bentuk suatu kebijakan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna terwujudnya *e-government* khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang masalah diatas, permasalahan yang muncul dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

1. Jumlah laporan pengaduan pada tahun 2017 dan 2018 terhadap APAPO dan laporan pengaduan pada tahun 2022 terhadap aplikasi M-Paspor masih menjadi tertinggi dari seluruh pengaduan yang ada pada *database* Direktorat Jenderal Imigrasi.
2. Hasil penilaian aplikasi M-Paspor sebesar 1,5 dari 5 pada *play store* dan 1,3 dari 5 pada *app store* serta ulasan atau komentar negatif sebagai bentuk tanggapan para pengguna M-Paspor. Sehingga kebijakan M-Paspor ini dirasa terburu-buru dan belum matang untuk diluncurkan secara publik.

3. Kebijakan M-Paspor ini menjadi satu-satunya kebijakan bagi masyarakat yang ingin membuat paspor, dikecualikan bagi anak dibawah 12 tahun, lansia diatas 60 tahun, dan kaum disabilitas. Sehingga jika terjadi kendala dalam aplikasi, tidak ada kebijakan secara sistem lain seperti melalui *website* dan terpaksa menggunakan manual.
4. Kebijakan pembayaran di awal dalam M-Paspor menjadi masalah karena aturan pengembalian PNBK ketika penolakan permohonan paspor hanya mengakomodir untuk alasan kelebihan pembayaran dan kesisteman.
5. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat memiliki permohonan paspor yang ramai dan merupakan salah satu lokasi yang menjadi uji coba pertama penerapan kebijakan M-Paspor dan pada tahun 2023 terdapat pengaduan dari banyak pemohon yang mengeluhkan aplikasi M-Paspor yang tidak dapat diakses.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat ?
2. Bagaimana strategi optimalisasi penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk menggambarkan penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.
2. Untuk menentukan strategi optimalisasi penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan dan keimigrasian baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
 - a. Memberikan sumbangan teoritis dalam bidang *e-government* bagi pembaharuan pelayanan keimigrasian yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan globalisasi dan tuntutan masyarakat terkait pelayanan publik dalam penelitian ini.
 - b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu pendidikan khususnya keimigrasian dan informasi kepustakaan tambahan bagi akademisi kebijakan publik.
 - c. Sebagai referensi pada penulisan-penulisan selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan keimigrasian.
2. Manfaat Praktis
 - a. Direktorat Jenderal Imigrasi: sebagai bahan masukan khususnya bagi Direktorat Sistem dan Teknologi Keimigrasian serta Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian dalam membuat kebijakan strategis dan pengambilan keputusan yang baik terkait dengan layanan paspor berbasis teknologi untuk memberikan layanan yang optimal sebelum diberikan kepada masyarakat;
 - b. Masyarakat: sebagai informasi terkait layanan paspor berbasis teknologi.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, maka peneliti menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari belum siapnya *e-government* untuk diterapkan karena terdapat beberapa variabel yang saling mempengaruhi dalam segi:
 - a. Komunikasi: Masih terdapat miskomunikasi antara Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Kejelasan informasi kepada masyarakat belum tersampaikan dengan baik. Pola komunikasi yang bermasalah akan mempengaruhi penyampaian tujuan dan visi dari *e-government* itu sendiri.
 - b. Sumber daya: *Pertama*, Kualitas dan kuantitas para pelaksana bidang IT pada Direktorat Jenderal Imigrasi belum memadai. Sumber daya manusia akan menjadi pemain utama dalam inisiatif *e-government*. *Kedua*, Infrastruktur sistem masih bermasalah. Ketersediaan infrastruktur yang baik dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati. *Ketiga*, Integrasi sistem dengan *stakeholders* belum sempurna. Kesiapan untuk ke arah penerapan *e-governement* adalah adanya suatu kesepakatan antar *stakeholders* untuk saling integrasi dan membagi informasi. Nampak sekilas bahwa hal ini sangat sederhana, namun pada tingkatan operasional tidak semudah yang diduga karena masalah “menyimpan informasi untuk diri sendiri dan tidak ingin membaginya dengan pihak lain” telah membudaya di dalam diri birokrat.

- c. Disposisi: Sikap para pelaksana sudah mendukung dalam pelaksanaan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor. Terdapat pola insentif juga yang sudah diberikan sebagai bentuk motivasi dalam penerapan *e-government*.
- d. Struktur birokrasi: Belum adanya SOP *reschedule* khusus dan SOP pengembalian PNPB paspor via M-Paspor. Perangkat hukum ini penting karena konsep *e-government* sangat erat terkait dengan pendistribusian data/informasi. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif.

Keempat variabel yang mempengaruhi penerapan *e-government* tersebut saling berkaitan satu sama lain. Hal ini dapat dilihat dari segi komunikasi yang kurang baik disebabkan karena segi sumber daya yang belum memadai. Sumber daya yang belum memadai membuat beban kerja pelaksana menjadi berat dan mempengaruhi sikap atau disposisi dari para pelaksana. Selain itu, karena belum adanya SOP atau aturan yang lebih teknis dalam sistem birokrasi maka berpengaruh terhadap kejelasan informasi yang diterima dan sikap disposisi oleh pelaksana dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Citra Annisa (2011) yang sudah meneliti penerapan *e-government* dalam kebijakan Bursa Kerja *Online* pada Kementerian Ketenagakerjaan.

- 2. Perlu adanya strategi optimalisasi penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Oleh karena itu, terdapat 3 elemen sebagai kunci kesuksesan penerapan *e-government* yaitu:
 - a. *Support*: Dukungan pimpinan merupakan hal utama yang harus ada di dalam kerangka perencanaan dan pelaksanaan *e-government*. Tanpa adanya dukungan pimpinan dari pemerintah,

mustahil sebuah inisiatif *e-government* dapat berhasil dilaksanakan. Adapun *support* yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Monitoring secara rutin dan berkala baik secara langsung maupun virtual kepada UPT khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat.
- 2) Perumusan kebijakan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP tersebut terkait *rechedule* khusus dan SOP pengembalian biaya PNBP via M-Paspor.
- 3) Penguatan integrasi kepada para *stakeholders* yaitu Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- 4) Peningkatan sosialisasi kebijakan M-Paspor kepada masyarakat melalui *influencer* dan instansi-instansi yang berhubungan erat dengan pembuatan paspor seperti Kementerian Agama, Kementerian Ketenagakerjaan, Kementerian Pariwisata, Travel Umroh, Travel Perjalanan, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar mereka dapat menjadi penghubung informasi kepada masyarakat yang akan membuat paspor dan target masyarakat yang dituju lebih tepat sasaran.

b. *Capacity*: Selain dukungan dan aturan sebagai prasyarat awal penerapan konsep *e-government*, secara ideal harus tersedia kesiapan sumber daya yang ada melalui:

- 1) Penambahan sumber daya manusia yaitu operator M-Paspor dengan satu operator setiap provinsi agar permasalahan M-Paspor dapat ditangani dengan cepat.
- 2) Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pemberian pelatihan satu kali dalam sebulan agar kompetensi para pelaksana dibidang IT menjadi meningkat dan tidak perlu lagi menggunakan vendor/pihak ketiga.
- 3) Meningkatkan kualitas sistem, infrastruktur, dan pembaruan informasi dari M-Paspor agar tidak ada lagi aduan masyarakat terkait sistem yang *error*.

- 4) Tersedianya sistem M-Paspor berupa *website* sebagai alternatif kebijakan.
- c. *Value*: Usaha untuk mensistemkan konsep *e-government* agar inisiatif ini dapat berlangsung terus-menerus (memiliki *sustainability* yang tinggi) perlu dilakukan. Adapun usaha tersebut dapat dilakukan dengan terlampirnya data paspor masyarakat pada M-Paspor dan data historis perjalanan yang bersangkutan. Hal ini dilakukan agar M-Paspor bukan hanya dirasakan dan digunakan untuk pembuatan paspor saat ini saja.

B. Saran

Dalam rangka mewujudkan penerapan *e-government* dalam layanan paspor yang optimal, maka peneliti perlu memberikan saran. Saran yang akan diberikan bukan hanya kepada Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, namun juga dapat bermanfaat lebih luas bagi kantor imigrasi yang lainnya. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan adalah kepada:

1. Direktorat Jenderal Imigrasi, menerapkan strategi optimalisasi penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor berupa:
 - a. Melakukan monitoring terhadap kebijakan M-Paspor secara rutin dan berkala baik secara langsung maupun virtual kepada seluruh Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Monitoring secara langsung bisa dilakukan kepada kantor imigrasi dengan pemohon yang banyak. Monitoring secara virtual dapat dilakukan per kantor wilayah agar lebih fokus.
 - b. Membuat kebijakan berupa SOP *resechedule* khusus via M-Paspor dan SOP pengembalian biaya PNBP via M-Paspor sebagai langkah kepastian hukum bagi masyarakat.
 - c. Memperkuat integrasi sistem dengan para *stakeholders* yaitu sistem SIMPONI dengan Kementerian Keuangan, sistem validasi NIK dengan Kementerian Dalam Negeri, dan infrastruktur sistem pada PDN yang ada di Kementerian Komunikasi dan Informatika.

- d. Menambah operator M-Paspor dengan pembagian operator per kantor wilayah. Memberikan pelatihan kepada Tim IT secara rutin minimal 3 bulan sekali.
- e. Membuat kebijakan berbasis *website* sebagai alternatif kebijakan selain versi *mobile*.
- f. Melakukan evaluasi terhadap vendor atau pihak ketiga dalam kerja sama sistem M-Paspor.
- g. Meningkatkan sosialisasi kebijakan M-Paspor. Sosialisasi dapat dilakukan dengan melakukan kerja sama dengan *influencer* atau artis sebagai langkah konkrit kepada masyarakat. Sosialisasi juga dapat dilaksanakan kepada instansi-instansi yang berhubungan erat dengan pembuatan paspor seperti Kementerian Agama, Kementerian Ketenagakerjaan, Kementerian Pariwisata, Travel Umroh, Travel Perjalanan, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar mereka dapat menjadi penghubung informasi kepada masyarakat yang akan membuat paspor dan target masyarakat yang dituju lebih tepat sasaran.
- h. Menyampaikan kepada seluruh Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia terkait langkah-langkah dalam penanganan permasalahan kebijakan M-Paspor. Langkah-langkah dapat berupa diskresi pelayanan secara *offline* dan terus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.
- i. Melakukan evaluasi terhadap kebijakan M-Paspor secara berkala dan melakukan perubahan kebijakan jika dibutuhkan.
- j. Menambah fitur historis perjalanan dan data paspor pada aplikasi M-Paspor guna peningkatan manfaat bagi masyarakat.

2. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, menerapkan strategi optimalisasi penerapan *e-government* dalam kebijakan M-Paspor berupa:

- a. Melakukan koordinasi secara intens kepada Direktorat Jenderal Imigrasi terkait kebijakan M-Paspor. Hal ini dilakukan agar selalu *aware* terhadap perubahan kebijakan dan penanganan

permasalahan. Permasalahan komunikasi juga dapat diminimalisir jika intens melakukan koordinasi.

- b. Mengambil diskresi kebijakan dengan pelayanan paspor secara *offline* jika sistem M-Paspor bermasalah.
- c. Memberikan telaahan dan masukan kepada Direktorat Jenderal Imigrasi terkait kebijakan M-Paspor.
- d. Menambah booth pelayanan paspor mengingat kuota M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat selalu penuh.
- e. Menyediakan inovasi layanan di luar jam kerja secara *offline* dengan tetap memperhitungkan insentif bagi para pegawai.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2006). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Annisa, C. (2011). *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*. Universitas Indonesia.
- Arias, M. I., & Maçada, A. C. G. (2018). Digital Government for E-government Service Quality: A Literature Review. *ACM International Conference Proceeding Series*, 7–17. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan; Metode dan Paradigma Baru*. Remaja Rosdakarya.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Cresswell, J. W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. SAGE Publications.
- Dalimunthe, K. R. K. (2022). *Kepuasan Pemohon Paspur Terhadap Pelayanan M-Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan*. Politeknik Imigrasi.
- Daymon, C., & Holloway, I. (2008). *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Bentang.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua* (2nd ed.). Gajah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fitria. (2013). Akuntabilitas Penggunaan Dana Desa Kabupaten kepulauan Talaud di desa Karatung Kecamatan Nanusa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fitriyanti, R. (2016). Optimalisasi Penerapan Penilaian Autentik dalam Mengukur Sikap dan Keterampilan Siswa pada Sub Konsep Daur Ulang Limbah. *Politika*, 11–56.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*.

Princeton University Press.

- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198.
<https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Raja Grafindo Persada.
- ICAO. (2017). Annex 9 to Convention on International Civil Aviation: Facilitation. In *Volume IV Surveillance Radar and Collision Avoidance Systems* (Issue October 2017).
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government* (2nd ed.). Preinexus.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). Electronic government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia. In *Andi Offset*. <https://www.academia.edu/download/50613264/Preinexus-TeknikSearchingEfektifDuniaPendidikan.pdf>
- Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas* (1st ed.). UNG Press Gorontalo.
- Kurnia, R. (2018). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Universitas Brawijaya.
- Kurniawati. (2020). *Analisis Pelaksanaan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3), 103197.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Marselia Ningrum, V. (2022). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. *IPDN*, 1–12.

- <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Mazmanian, D. ., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott, Foresman an Company.
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press.
- Neuman, W. L. (2000). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. Allyn&Bacon.
- Noviantoko, P. A. (2019). *Paspor Indonesia Sebagai Tolak Ukur Kedaulatan Negara*. 2(1).
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Books.
- Nugroho, T. W. A. (2016). *Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik di Kemenkumham*. 10(November).
- Nur, M. (2021). Faktor Sukses Penerapan E-Goverment Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa. In *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nurrahman, A. (2022). *Kemenlu Catat Ada 9 Juta WNI Di Luar Negeri*. <https://validnews.id/nasional/kemenlu-catat-ada-9-juta-wni-di-luar-negeri>
- Okunola, Olaseni, M., & Rowley, J. (2019). User Experience of E-Government: The Nigeria Immigration Service. *Library Hi Tech*, 6914, 355–373.
- Pahlevi, R. (2020). *Evaluasi Layanan Percepatan Paspor RI Menggunakan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat*. Politeknik Imigrasi.
- Panthee, M., & Sharma, Y. K. (2019). *Review of E-Government Implementation*. 6(1), 26–30.
- Parasela, A. (2021). *Optimalisasi Kebijakan Penataan Pasar Baru Bayung Lencir dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian*.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In Sutoyo (Ed.),

- Kebijakan Publik* (1st ed.). Press, Unisri.
- Putra, A. E. (2018). *Implementasi Peraturan Walikota Malang No 90 Tahun 2004 tentang Rekomendasi Pemanfaatan Taman Kota* (Issue 90). Universitas Brawijaya.
- Quade, E. S. (1977). *Analysis for Public Decisions*. Elsevier.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rianissa, S. N. (2020). *Implementasi SIMKIM Versi 1.0 Menjadi SIMKIM Versi 2.0 Terhadap Penerbitan Paspor Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Jakarta Selatan*. 3(2), 83–98.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Syahrin, M. A. (2019). *Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies*. 6(lmi), 23–56.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. Mariana & C. Paskarina (eds.); 1st ed.). AIPI Bandung.
- Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui “SIMPONIE” di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23–27. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.571>
- Tanzeh, A., & Suyitno. (2006). *Dasar-Dasar Penelitian*. Elkaf.
- Taufiqurakhman. (2014). Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik*, 1993, 15.
- Triani, F. Y. (2022). *Implementasi Text Mining Algoritma Naïve Bayes Classifier Untuk Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi M-Paspor*.
- Untari, F. (2018). *Penerapan E-Goverment Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax)*. Universitas Brawijaya.
- Wahyudi Agung Nugroho, T., & Lukito, I. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.347-360>
- Werdaningsih, R. (2022). *Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta*. 15.

Wilonotomo, & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12, 163–178.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.163-178>

Winarno, B. (2005). *Kebijakan Publik, Teori, Analisis, dan Proses*. Bumi Aksara.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Med. Press (Anggota IKAPI).

Wirartha, I. M. (2006). *Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Wulandaru, F. P. T. (2019). *Optimalisasi Pengamatan Cuaca dan Penentuan Prakiraan Cuaca dalam Dunia Pelayaran di Wilayah Kerja BMKG Tanjung Emas Semarang*.



POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA