

## I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rendahnya implementasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik memberikan pandangan buruk akan kinerja aparatur negara. Ketidak transparan terkait biaya, ketidakjelasan prosedur hingga ketidakpastian jangka waktu layanan menjadi kegiatan yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Berbagai keluhan serta kekecewaan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi pelaporan nasional *e-LAPOR* terkait pelayanan publik. Pengaduan-pengaduan tersebut berhubungan erat akan rasa kecewa akan pelayanan publik yang diterima masyarakat dalam berbagai aspek, baik dari segi fasilitas pelayanan hingga sumber daya manusia. Hal tersebut akan membawa masyarakat kepada apatisme publik akibat dari menurunnya kepercayaan publik terhadap aparatur negara serta pemerintah.

Meskipun pelayanan publik Indonesia meningkatkan sebanyak 19 peringkat menjadi ranking 88 dari penilaian tahun 2019 yang berada pada ranking 107, Indonesia masuk menjadi negara nomor tiga paling korup di Asia. Kegiatan korupsi ini didorong karena rendahnya sistem/mechanisme layanan dan kualitas/integritas sumber daya manusia yang belum memenuhi standar pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan zaman, pola hidup masyarakat berubah dari waktu ke waktu. Hal ini juga berdampak kepada aspek kehidupan bertata negara. Era reformasi 1998 mengubah paradigma masyarakat akan pelayanan publik yang menuntut pelayanan publik yang baik dan terdapat ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi. Berdasarkan hal tersebut muncul istilah *Good governance*, yaitu tata pemerintahan yang baik dan berwibawa serta bebas KKN dengan berprinsip pada transparansi, akuntabilitas, menjunjung tinggi hukum serta terbukanya partisipasi masyarakat (Bappenas,2008).

Guna mewujudkan *Good governance* terutama pada aspek transparansi dan akuntabilitas, maka dikembangkan suatu kebijakan melalui pemanfaatan *ICT* yang berdasar kepada Inpres No.3 Tahun 2003 yaitu Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Di Indonesia, *e-Government* memiliki pengertian yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang mampu mendorong dan memfasilitasi hubungan yang saling mendukung, selaras dan adil antara masyarakat, dunia usaha dan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi, telekomunikasi dan web/internet (MENKOMINFO).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang dapat diandalkan, terpercaya, mudah dijangkau secara interaktif serta dapat memfasilitasi partisipasi dan aspirasi masyarakat. Hal ini membuat *e-Government* menjadi salah satu upaya pemerintah untuk mengubah kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, yaitu perubahan sistem dari otoriter dan sentralistik kepada pemerintahan dan demokratis, serta menuntut perubahan pemerintahan yang bersih, transparan, efektif serta efisien.

Dewasa ini, pemanfaatan teknologi terutama sistem informasi sangat membantu organisasi untuk mempermudah kegiatan operasional maupun finansial. Hal tersebut tidak menuntut kemungkinan Kantor Imigrasi sebagai satuan unit kerja Direktorat Jendral Imigrasi Departemen Kehakiman Republik Indonesia untuk menggunakan sarana sistem informasi didalam kegiatannya. Berdasarkan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Direktorat Jendral Imigrasi mengembangkan sistem pelayanan publik dengan mengenalkan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) sebagai upaya untuk mengoptimalkan kinerja keimigrasian. Menurut UU No. 06 Tahun 2001 Pasal 1 Ayat 10, SIMKIM adalah sistem informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi keimigrasian.

Implementasi SIMKIM ini mampu mengintegrasikan fungsi keimigrasian baik di dalam maupun luar negeri yaitu menggunakan sistem online yang memberikan pelayanan terbaik, memfasilitasi kebutuhan data/ informasi yang dibutuhkan instansi terkait serta mempermudah dalam pengawasan kinerja pegawai.

Untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik melalui penerapan *e-Government*, diperlukan sumber daya manusia yang memadai terutama dibidang *information technology literacy* untuk mencapai peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dalam pelayanan publik.

Dengan adanya penerapan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian, dapat menjadi dua sisi yang berlawanan jika dilihat dari aspek kinerja pegawai. Hal tersebut dikarenakan SIMKIM dapat memudahkan pegawai namun disisi lain juga dapat menghambat kinerja pegawai yang belum menguasai sistem. Dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen tidak sedikit kendala yang dihadapi salah satunya yang berasal dari SDM yang kurang mengoptimalkan pemanfaatan sistem. Sehingga terdapat keluhan-keluhan akan kinerja aparatur negara yang disampaikan pada aplikasi e-LAPOR.

Berdasarkan paparan diatas, dan upaya dalam mengetahui pengaruh penerapan *e-Government* berupa Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor maka perlu dilakukan penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, dimana metode deskriptif digunakan untuk menguraikan dan mengkaji objek dari penelitian yaitu, bagaimana penerapan *e-government* berbasis Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian serta kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Sedangkan, metode verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji rumusan masalah nomor tiga, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan E-Government berbasis Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk tugas akhir yang berjudul: **“Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berbekalkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka masalah yang diteliti dan dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* berbasis Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang sedang berjalan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor?
2. Bagaimana gambaran Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan *E-Government* berbasis Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui penerapan *E-Government* berbasis Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang sedang berjalan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor
2. Mengetahui Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor
3. Mengetahui pengaruh penerapan *E-Government* berbasis Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor.

## 1.4 Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan akan penerapannya e-Government berbasis pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian, efektivitas dari Kinerja Pegawai, serta memberikan wawasan akan pengaruh dari penerapan *e-Government* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor terhadap Kinerja Pegawai sebagai kontribusi akan pengembangan teori ilmu-ilmu akuntansi khususnya Akuntansi Pemerintah.

### 2. Manfaat Praktis

Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan maupun saran dalam pelaksanaan e-government sebagai salah satu sarana untuk menilai serta meningkatkan Kinerja Pegawai yang akan datang.

Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan ikut berkontribusi atas ilmu yang sudah diterima kepada lingkungan kerja dan dapat menambah wawasan serta memberikan pengalaman yang berharga sebagai bekal penelitian di kemudian hari untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi akan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terutama pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor serta sebagai

menyakinkan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.