

Analisis Good Governance Pada Pelayanan E-Passport

Widiya Munigar^{1*}, Nia Karniawati²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

*Correspondence: widiya.munigar.02@gmail.com

Abstract

The purpose of the research is to determine the quality of service in the government apparatus based electronic passport, in this study using 5 indicators that tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy. And also see at the factors that influence the quality of service indicators Organizations, Human Resource, and Service System. The method used descriptive quantitative method using frequency distribution, and the data collection were interviews, observation, documentation and questionnaires. With research sites at the Immigration Office Class 1 Bandung. Results of the research is that the quality of service in the government apparatus based electronic passport give very good to the public is Very Good as indicated by the scale 4.21 cumulative index of the highest value 5. The variables that have the highest value is in the variable Assurance (Warranty) with a score value of 4.60 with the category of "Very Good" and the variable that gets the lowest score by the public is the variable empathy with a score value of 3.97 although the category of "Good". As for the factor of influence in the organization's services are among the factors, for human resources and service system. Then there commendations given to the immigration office in Bandung is in grade 1 to further enhance the quality of His ministry, especially in the Empathy dimension of hospitality, courtesy and discriminatory actions in serving.

Keywords: e-government, passport service online, quality of service

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik, dalam penelitian ini 5 indikator yakni Keberwujudan, daya tanggap, kehandalan, Jaminan, serta empati. dan juga melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dengan indikator Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Sistem Pelayanan. Adapun metode yang dipakai adalah dengan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan distribusi frekuensi, dan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi serta kuesioner. Dengan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Hasil penelitian yang dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan aparatur Pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik yang diberikan kepada masyarakat adalah Sangat Baik yang ditunjukkan dengan skala indeks kumulatif 4,21 dari nilai tertinggi 5. Adapun variabel yang mendapat nilai tertinggi adalah pada variabel Assurance (jaminan) dengan skor nilai 4,60 dengan kategori "Sangat Baik" dan variabel yang mendapat penilaian terendah oleh masyarakat adalah pada variabel Empathy (empati) dengan skor nilai 3,97 meskipun dengan kategori "Baik". Adapun yang menjadi faktor pengaruh dalam pelayanan adalah diantaranya faktor organisasi, Aparat atau sumber daya manusia dan sistem pelayanan. Kemudian rekomendasi yang diberikan kepada kantor imigrasi kelas 1 Bandung adalah agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama pada dimensi Empati yakni tentang keramahan, kesopanan dan tindakan diskriminatif dalam melayani.

Kata kunci: e-government, kualitas pelayanan, pelayanan paspor online

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang tidak menutup kemungkinan adanya arus imigrasi alias orang yang datang dan pergi dari wilayah Indonesia. Dengan semakin padatnya perkembangan globalisasi dan meningkatnya minat untuk membentuk kepribadian seseorang selama berada di luar negeri, salah satunya adalah Laporan Perjalanan atau Visa Indonesia, Home Grant, Status Migrasi, dan lain-lain (catatan yang diberikan oleh otoritas publik Republik Indonesia kepada penduduk Indonesia untuk menyelesaikan perjalanan antar negara yang besar dalam jangka waktu yang telah ditentukan).

Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan tingkat pemenuhan pelayanan publik dari migrasi seiring dengan meningkatnya minat dari pengguna manfaat perpindahan (masyarakat umum). Suatu bentuk pelayanan publik yang menuntut penyedia layanan untuk lebih bertanggung jawab atas tugas yang diberikan pada pelayanan publik disebut dengan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa oleh penyelenggara negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat disebut pelayanan publik karena tidak hanya memenuhi kebutuhan individu tetapi juga seluruh lapisan masyarakat

Pentingnya layanan publik yang disediakan oleh masyarakat sering kali digunakan oleh pemerintah sebagai ukuran keberhasilan suatu rezim. Begitu pula dengan keadaan masyarakat yang memandang bahwa administrasi publik masih buruk, khususnya dalam mengakui pemerintahan yang baik yang menyatakan bahwa salah satu jenis pemerintahan yang baik, yang memiliki bagian penting seperti tanggung jawab, merupakan salah satu aturan yang harus diperhatikan dalam organisasi pemerintahan.

Pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya sesuai dengan fungsi utamanya yaitu melayani masyarakat. Penilaian mutu dilakukan pada saat pelayanan publik diselenggarakan karena mutu pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, proses, dan lingkungan. Pemerintah sebagai lembaga khusus daerah diharapkan mampu memberikan jenis-jenis bantuan yang berkualitas, karena salah satu unsur pemerintahan yang saat ini semakin banyak ditonjolkan oleh masyarakat pada umumnya adalah administrasi publik yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyediakan jenis-jenis bantuan umum. (Hardiyansyah: 2011)

Salah satu tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang terpenting adalah tata pemerintahan yang baik. Setiap instansi atau kantor administrasi saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyampaian bantuan menjadi lebih baik dengan melakukan administrasi yang baik. Untuk mencapai pemerintahan yang baik, pemerintah pusat membuat berbagai langkah besar dalam mengatur Negara.

Paspor merupakan dokumen yang memperbolehkan warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara dan mempunyai masa berlaku tertentu. Dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia. Biodata pemegangnya dapat dilihat di paspor. Data tersebut antara lain meliputi foto pemegang, tanda tangan, tempat lahir, kewarganegaraan, dan rincian identitas lainnya. Tanda pengenal biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena tanda pengenal tersebut harus diperkenalkan ketika memasuki perbatasan suatu negara dan visa akan dilangkahi atau diperbaiki dengan visa yang diberikan oleh pejabat dari negara tujuan.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung telah berupaya keras untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti terus-menerus melakukan terobosan atau inovasi yang jelas relevan dengan seluruh sector, Dengan memberikan informasi kepada perwakilan tentang bagaimana memberikan bantuan publik yang baik dengan upaya maksimal agar masyarakat merasa puas dan tidak berkecil hati dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kehadiran Kantor Pergerakan Kelas 1 Malang jelas memegang peranan penting.

Khususnya dalam hal administrasi terbuka dalam mengatur hal-hal seperti arsip perjalanan, visa dan kantor hibah rumah dan status, pengetahuan, pemeriksaan dan dakwaan, penyeberangan garis, dan kolaborasi asing serta kerangka data pergerakan. Kantor I Migrasi Kelas 1 Bandung harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam hal pembuatan surat-surat perjalanan, khususnya administrasi melalui penyediaan berbagai jenis arsip yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait dengan Pergerakan, namun dalam tahapannya pelayanan publik migrasi juga penting untuk dilakukan. meninjau dan membatasi, administrasi pembuatan visa ini harus terlihat karena meningkatnya minat terhadap penanganan identifikasi dari masyarakat umum.

Kantor Migrasi Kelas 1 Bandung terus maju dalam membina administrasi publiknya dan terus berupaya memberikan berbagai macam bantuan agar masyarakat semakin percaya dengan sifat layanan yang diberikan. Bagian pemerintah yang bertanggung jawab dalam pembuatan paspor bagi masyarakat umum adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Meski begitu, masih terdapat kekurangan di pemerintahan Anda, hal ini terlihat dari maraknya penolakan dari pihak yang mengajukan surat jalan di Kantor Pergerakan Kelas 1 Bandung. Pemerintah akan memproyeksikan citra negatif terhadap dirinya jika tidak menyikapi kondisi ini. Artinya, sifat administrasi Kantor Migrasi Kelas 1 Malang masih belum ideal.

Untuk itu Kantor Pergerakan Kelas 1 Malang harus mempunyai pilihan penyelesaian yang lebih berkualitas dan harus mempunyai kesadaran akan kewajiban dan kewajiban sebagai landasan administrasi yang melayani masyarakat Indonesia dalam pemberian Laporan Perjalanan Republik Indonesia atau administrasi Visa, jadi hal yang lumrah. untuk mengikuti prinsip-prinsipnya. Dari penjelasan di atas, pencipta tertarik untuk mengangkat judul “Administrasi Umum Migrasi Dalam Rangka Administrasi Yang Baik (Konsentrasi Pembuatan Visa di Kantor Pergerakan Kelas 1 Bandung). Untuk hal tersebut, ilmuwan mempunyai penjelasannya, khusus untuk melihat secara lugas bagaimana cara pelaksanaan administrasi terbuka di Kantor Migrasi Kelas 1 Bandung untuk wilayah setempat bergantung pada Administrasi Agung.

Metode

Karena banyaknya faktor yang terlibat dalam pelaksanaannya, observasi merupakan metode pengumpulan data yang rumit. Teknik pengumpulan informasi ini tidak sekedar mengukur mentalitas responden (individu yang menjawab sesuatu yang diberikan kepadanya), namun sekaligus digunakan untuk mencatat keanehan yang terjadi.

Motivasi yang melatarbelakangi persepsi adalah untuk melihat secara lugas segala sesuatu yang berkaitan dengan pemeriksaan, misalnya perbaikan dan proses kerja, dan sebagainya. Dengan tujuan agar Anda mendapatkan informasi yang asli. Peneliti dan narasumber terlibat dalam sesi tatap muka dan tanya jawab selama wawancara, yang merupakan metode pengumpulan data. Peneliti menggunakan wawancara tertutup dan terstruktur dalam hal ini. Pertemuan yang terorganisir menyiratkan bahwa ilmuwan mengetahui secara pasti data apa yang akan diambil dari orang yang diwawancarai.

Dalam skenario ini, peneliti biasanya mempunyai pertanyaan yang siap diajukan kepada narasumber. Sesuai dengan referensi Kata Besar Bahasa Indonesia, dokumentasi adalah pemilahan, penetapan, penanganan dan penimbunan data dalam bidang

informasi, memberi atau merakit pembuktian dari data seperti gambar, kutipan, rubrik berita dan bahan referensi lainnya. . Foto dan dokumen seni, misalnya, dapat dijadikan sumber dokumentasi. Dalam metode penelitian kualitatif, dokumen ini berfungsi sebagai pelengkap metode pengumpulan data seperti wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik yang Diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang Kepada Masyarakat

Sebagai hasil dari reformasi yang sedang berlangsung di Indonesia, kami telah belajar untuk mendiskusikan berbagai perbaikan. Dengan kata lain, reformasi bertujuan untuk menghilangkan peluang penyimpangan dan memperbaikinya. Melaksanakan Administrasi Besar dalam pemerintahan merupakan kepentingan yang mendesak dan harus dipahami. Selain itu, individu menjadi lebih cerdas, lebih berani, dan lebih mendasar dalam berpikir. Sekali lagi administrasi terbuka atau administrasi umum dan administrasi atau perizinan organisasi pemerintah dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat, misalnya upaya

Kantor Pergerakan Kelas 1 Bandung dalam memberikan hibah kepada perjalanan ke luar negeri, menyaring mendekati warga negara yang jauh. (WNA), memberikan visa. terlebih lagi, yang lain. Kualitas pelayanan merupakan isu umum di sektor publik saat ini. Kualitas bantuan yang baik memiliki prioritas tinggi pada 4 sasaran utama yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang bercirikan akuntabilitas dan transparansi petugas pelayanan. Selain itu, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kehidupan sehari-hari, permintaan mereka akan layanan juga meningkat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 juga mengatur tentang keterbukaan informasi publik, yang menyatakan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus semakin menunjukkan integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik.

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap administrasi terbuka yang dilakukan oleh organisasi-organisasi spesialis terbuka merupakan suatu gerakan yang harus dilakukan sesuai dengan harapan dan permintaan seluruh warga dan penghuni dalam menjalankan administrasi terbuka, sebagai upaya untuk menegaskan keistimewaan dan komitmen pemerintah. setiap penduduk dan penghuni serta memahami tanggung jawab negara dalam memberikan jenis bantuan. masyarakat, sebagai upaya untuk mengupayakan mutu dan jaminan terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan standar keseluruhan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta memberikan rasa aman kepada setiap penduduk dan penghuninya dari penganiayaan terhadap ahli dalam penyelenggaraan pemerintahan yang harus disertai dengan sikap reseptif. data kepada masyarakat pada umumnya.

Administrasi Publik juga dapat diartikan menawarkan jenis bantuan (melayani) kebutuhan individu atau jaringan yang mempunyai kepentingan sesuai dengan pedoman dan strategi dasar yang belum ditetapkan sepenuhnya. Pada dasarnya pemerintah merupakan penopang daerah, oleh karena itu organisasi masyarakat wajib dan mampu memberikan bantuan yang besar dan ahli. Penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh organisasi publik merupakan salah satu tanda kemampuan perangkat negara sebagai pekerja masyarakat sekaligus mengisi sebagai pekerja negara yang bertekad bekerja atas bantuan pemerintah terhadap masyarakat.

Bantuan publik yang baik mengandung arti bantuan publik yang digambarkan dengan tanggung jawab dan kewajiban dari koperasi spesialis, dengan ciri-ciri sebagai berikut: Kuat, fokus pada pencapaian tujuan dan sasaran; Lugas, mengandung arti bahwa strategi atau sistem penyelenggaraan pemerintahan dilakukan secara efektif, cepat, pasti, tanpa semrawut, lugas dan mudah dilaksanakan oleh individu yang meminta penyelenggaraan pelayanan; Kejelasan dan kepastian (kelurusan). Untuk dapat menawarkan dukungan yang sesuai untuk mendukung klien, penyampaian layanan harus memenuhi standar bantuan berikut: Keterusterangan, terbuka, sederhana dan tersedia untuk semua kelompok yang membutuhkannya dan memberi cukup dan mudah dipahami;

Tanggung jawab, dapat dianggap bertanggung jawab sesuai pengaturan hukum; Membatasi, sesuai dengan keadaan dan kemampuan organisasi spesialis dan penerima manfaat, namun tetap berpegang pada standar produktivitas dan kelangsungan hidup; Partisipatif, memberdayakan kerjasama daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan mempertimbangkan tujuan, kebutuhan dan keinginan daerah setempat; Keistimewaan yang Setara, tidak menindas dalam arti tidak mengakui kebangsaan, ras, agama, golongan, orientasi dan status keuangan;

Keseimbangan Kebebasan dan Komitmen, penyedia dan penerima manfaat administrasi publik harus memenuhi hak istimewa dan komitmen masing-masing pihak. Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang mengalami kemajuan yang signifikan, terutama dari segi prasarana pelayanan. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama peningkatan pelayanan. Hasilnya, peningkatan kualitas dapat berkelanjutan dan berkelanjutan. Selain itu, masyarakat dapat mengikuti tindakan pemerintah dan harus bertindak hati-hati dengan menyelidiki kesalahan birokrasi, mencari solusi, dan berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik.

Kemajuan dalam melaksanakan pemerintahan yang baik dapat dianggap besar atau bermanfaat jika sesuai dengan standar perubahan di masa lalu. Kunci utama untuk melihat pemerintahan yang hebat adalah memahami standar-standar di dalamnya. Tolok ukur kinerja pemerintah akan didasarkan pada prinsip-prinsip panduan ini. Salah satu standar penyelenggaraan negara untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik adalah pedoman daya terima sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 Peraturan No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ekspres yang Bersih dan Terbebas dari Kehinaan, Intrik dan Nepotisme (KKN).

Dalam hal ini, keterbukaan diartikan sebagai bentuk keterusterangan penyelenggaraan negara terhadap daerah, khususnya terhadap segala data yang berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan. Dalam ilmu politik, khususnya pemerintahan dan administrasi publik, istilah “good governance” sering digunakan. Demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi masyarakat, hak asasi manusia, dan pembangunan masyarakat berkelanjutan semuanya berperan dalam pengembangan gagasan ini. Menghubungkan administrasi yang baik dengan data publik yang terbuka merupakan sebuah kebutuhan, karena salah satu bentuk administrasi yang baik adalah keterusterangan yang dapat menciptakan rasa saling percaya antara otoritas publik dan masyarakat.

Sehubungan dengan itu, Kantor Migrasi Kelas 1 Bandung memberikan pelayanan administrasi pergerakan, pengawasan keamanan negara serta bekerja sama dengan kemajuan daerah dan bantuan pemerintah yang sangat berkomitmen terhadap administrasi yang jelas, efisien, bertanggung jawab dan lugas yang merupakan salah satu standar administrasi yang baik. , meliputi: 1. Pelayanan prima, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi prosedur yang lugas, tarif yang lugas, waktu tertentu, aksesibilitas, sarana dan prasarana yang lengkap, serta pelayanan yang ramah dan disiplin. 2. Keahlian yang luar biasa, melatih kapasitas dan semangat para

pimpinan pemerintahan sehingga dapat memberikan pelayanan yang sederhana, cepat dan tepat dengan biaya yang wajar. 3. Tanggung Jawab, memperluas tanggung jawab pimpinan dalam segala bidang termasuk kepentingan masyarakat. 4. Keterusterangan, terjalinnya kepercayaan bersama antara otoritas publik dan masyarakat melalui penerimaan data publik dan jaminan kemudahan memperoleh data yang tepat dan memadai.

Peningkatan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi

Transparansi informasi publik dan pelayanan publik masyarakat tidak dapat dipisahkan. Negara berkewajiban melayani setiap penduduknya untuk memenuhi kebebasan dan kebutuhan esensial mereka dalam struktur administrasi publik. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penawaran penyedia layanan publik merupakan tugas yang harus dilaksanakan sesuai harapan dan harapan seluruh warga.

Bantuan Masyarakat adalah suatu gerakan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan administrasi sesuai Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 bagi setiap penduduk dan penghuni sehubungan dengan barang dagangan, administrasi atau administrasi manajerial yang ditawarkan oleh Penyedia Bantuan Terbuka, dan pengungkapan data masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengatur bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus semakin menunjukkan integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri akan tergerus dan penyelenggara negara yang seharusnya memberikan pelayanan justru menyalahgunakan kewenangannya jika pelayanan publik tidak dibarengi dengan keterbukaan informasi publik.

Hak atas informasi sangat penting karena penyelenggaraan negara menjadi lebih profesional dan akuntabel jika semakin terbuka untuk pengawasan publik. Administrasi publik yang mahir adalah administrasi publik yang digambarkan dengan tanggung jawab dan kewajiban dari koperasi spesialis dengan kualitas yang baik yang fokus pada pencapaian tujuan dan sasaran, lugas yang berarti cara atau teknik administrasi yang dilakukan secara efektif, cepat, pasti, tidak kacau. , lugas dan mudah dilaksanakan oleh pihak yang meminta pelayanan,

kejelasan dan kepastian (straightforwardness), transparansi yang merupakan metodologi atau sistem prasyarat, satuan kerja atau otoritas yang bertanggung jawab dalam memberikan jenis bantuan, efisiensi, ketepatan waktu, daya tanggap, yang lebih terarah tentang daya tanggap dan cepat tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani, dan daya adaptasi yaitu cepat menyesuaikan diri dengan tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang selalu mengalami pertumbuhan dan perkembangan, harus diungkapkan secara terbuka sehingga mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan juga harus diungkapkan. Bahkan dengan kemajuan teknologi, permohonan paspor dapat diajukan secara online; bukankah itu sederhana? Dari segi kenyamanan, migrasi telah memberikan data yang sangat jelas seperti yang tertera pada lembar pemberitahuan, handout, bendera yang ada dan jika kurang jelas, calon juga dapat bertanya langsung kepada pengurus Gerakan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat setempat dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi yang akan diperolehnya di Kantor Migrasi Kelas 1 Bandung. Perubahan merupakan hal yang sangat mendasar dalam menawarkan jenis bantuan, khususnya kepada daerah setempat.

Strategi Kerangka Administrasi Identifikasi Terkoordinasi ini dimaksudkan untuk menjawab keinginan masyarakat umum, dengan melakukan penilaian terhadap proses

penerbitan visa yang sedang berlangsung, dan kelompok tersebut menyarankan agar proses penerbitan identifikasi harus diatur ulang tanpa mengurangi perspektif keamanan.

Pelayanan publik berbasis digital menawarkan potensi untuk meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, transparansi dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, keberhasilan penerapan ini bukan hanya berpatokan kepada inovasi teknologi, tetapi berpatokan juga pada sejauh mana prinsip-prinsip good governance terintegrasi ke dalam kerangka kerja penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun yang menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang dihadapi oleh pemerintah adalah memastikan bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip yang ada dalam good governance.

Konsep Good governance atau tata kelola yang baik memiliki kaitan yang erat dengan pelayanan publik berbasis digital. Hampir semua prinsip-prinsip dari good governance saling berkaitan dalam pelayanan publik berbasis digital. Salah satunya adalah peningkatan transparansi melalui penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik berbasis digital, karena digitalisasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi. Contohnya seperti data pelayanan, kebijakan, dan anggaran dapat diakses secara online, memungkinkan masyarakat untuk memahami dan memantau aktivitas pemerintah dengan lebih baik.

Prinsip-prinsip good governance seperti akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektifitas dan efisiensi, dan aturan hukum juga berkaitan secara langsung dengan pelayanan publik berbasis digital. Prinsip-prinsip good governance ini membentuk dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan efisien. Terwujudnya sistem pemerintahan yang baik menjadi salah satu fokus utama pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang berkualitas. Pemerintah akan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat apabila menjadikan prinsip-prinsip good governance sebagai suatu landasan dalam menyelenggarakan pemerintahan (Rosika & Frinaldi, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis mengenai penelitian good governance, penulis mendapati telah banyak penelitian terdahulu yang mengkaji dan meneliti mengenai konsep good governance. Meskipun konsep good governance telah hadir dalam literatur dan praktek pemerintahan untuk waktu yang cukup lama, namun penelitian mengenai good governance senantiasa tetap memiliki urgensi dan relevansi yang tinggi. Hal ini karena penelitian mengenai good governance dapat membantu masyarakat, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memahami, mengatasi, dan meningkatkan sistem tata kelola pemerintah sehingga tercapainya hasil yang lebih baik dalam penyediaan dan penyelenggaraan pelayanan publik, pembangunan, dan stabilitas sosial.

Berdasarkan hasil studi literatur jurnal 10-20 tahun terdahulu, didapati bahwa konsep good governance dalam pelayanan publik masih terbatas oleh keterbatasan digitalisasi. Pada waktu itu, proses administratif dan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Hal ini mengakibatkan rendahnya tingkat efisiensi dalam penanganan dokumen, kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan, dan terbatasnya partisipasi masyarakat dalam proses-proses pemerintahan. Teknologi informasi dan digitalisasi, yang menjadi pilar utama dalam transformasi ke arah pelayanan publik yang lebih baik, belum sepenuhnya terakomodasi dalam implementasi konsep good governance pada masa tersebut.

Topik penelitian mengenai good governance, sebagian besar merujuk dan berfokus kepada public service atau pelayanan publik saja, dari hal ini penulis melihat adanya kekosongan dalam topik penelitian e-government. Masih belum banyak penelitian

dengan topik terkait penerapan prinsip-prinsip good governance yang mengkaji mengenai pelayanan publik berbasis digital atau lebih dikenal dengan egovernment. Dalam rentang waktu beberapa tahun terakhir, terjadi perubahan paradigmatik dalam penerapan prinsip-prinsip good governance secara signifikan, terutama seiring dengan munculnya inovasi teknologi dan pelayanan publik yang semakin terdigitalisasi.

Pemahaman terhadap konsep good governance pada masa lalu mungkin tidak lagi sepenuhnya relevan dengan dinamika dan kompleksitas penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam era digital ini. Oleh karena itu penting untuk terus mengkaji bagaimana integrasi konsep good governance dengan kemajuan teknologi, terutama digitalisasi, dapat membawa perubahan positif dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Faktor-faktor seperti perkembangan teknologi informasi, perubahan kebijakan pemerintah, serta peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menjadi elemen penting dalam menilai evolusi konsep good governance dalam pelayanan publik berbasis digital.

Dengan demikian, ada kebutuhan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan dalam pemahaman bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance telah berubah dan beradaptasi dengan transformasi digital, serta dampaknya terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Berangkat dari hasil pemetaan riset ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik berbasis digital.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki dinamika perubahan ini, mengidentifikasi hambatan dan peluang yang muncul selama pergeseran ini, serta merinci bagaimana prinsip-prinsip good governance dapat diintegrasikan dengan optimal pada konteks pelayanan publik yang semakin terdigitalisasi. Oleh karena itu, research gap yang dapat dieksplorasi lebih lanjut adalah mengenai penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di era transformasi digital.

Bantuan publik adalah suatu gerakan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan administrasi sesuai dengan pedoman hukum bagi setiap penduduk dan penduduk atas barang dagangan, administrasi dan juga layanan otoritatif yang ditawarkan oleh penyedia dukungan terbuka, khususnya setiap yayasan pengatur negara, kemitraan, perusahaan bebas. yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik, dan unsur-unsur sah lainnya yang dibentuk khusus untuk penyelenggaraan pelayanan publik, maka undang-undang yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan adalah peraturan nomor 25 tahun 2009.

Kualitas pelayanan merupakan persoalan yang lazim dalam sektor publik saat ini. Hal ini terlihat dari masih banyaknya protes dari masyarakat mengenai belum tersedianya layanan komunikasi yang ideal di bidang komunikasi luas, sehingga dapat memberikan gambaran buruk mengenai lembaga pemerintah yang memberikan berbagai macam bantuan. Kantor Pergerakan Kelas I merupakan salah satu bagian binaan Dinas Pengaturan dan Kebebasan Dasar Indonesia yang mempunyai tugas pokok merencanakan dan melaksanakan strategi serta normalisasi khusus di bidang migrasi.

Kantor Perpindahan Kelas I yang berada di ibu kota biasa, berbeda dengan Kantor Migrasi Kelas II yang berada di daerah atau kabupaten, salah satu kegiatannya adalah memberikan jenis bantuan kepada daerah setempat. Hal ini tentunya juga memudahkan masyarakat pada umumnya untuk memiliki sistem yang berbeda dan merasakan keramahan dari pemerintah yang diberikan, sehingga hal ini mempengaruhi gambaran besar dari pemerintahan Kantor Pergerakan Kelas 1 Bandung menurut masyarakat pada umumnya. Untuk memanfaatkan media digital secara maksimal, petugas Kantor Imigrasi di bidangnya masing-masing juga harus mengembangkannya agar lebih informatif. 5. Rasa Kasih Sayang (Simpati) Berdasarkan persepsi dan pertemuan yang diarahkan oleh para ahli, menurut salah satu warga setempat,

Kantor Pergerakan Kelas 1 Bandung perlu meningkatkan jumlah dan sifat SDM yang ada agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas. jumlah calon visa yang paling ekstrim.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Derajat kesopanan dan kebajikan pejabat dalam melayani masyarakat sangat tinggi, artinya pertolongan yang diberikan pejabat dilakukan dengan penuh hormat dan ramah. Namun masih ada sebagian calon visa yang merasa bantuan di Kantor Migrasi Kelas 1 Bandung masih belum maksimal.
- (2) Strategi pelapisan pada Kantor Pergerakan Kelas 1 Bandung menggunakan pemilihan nomor jalur, sehingga dengan asumsi padat maka dapat membuat calon visa harus menunggu cukup lama. Selain itu, pemohon paspor tidak perlu lagi mengantri untuk mendapatkan nomor antrian dan terjaminnya alokasi kursi menjadi alasan utama mayoritas dari mereka memilih menggunakan sistem online. Hanya saja dengan asumsi ada masalah kerangka kerja di situs resmi kantor perpindahan, calon visa juga harus menahan diri untuk menunggu panggilan telepon. Paspor tidak akan diterbitkan tepat waktu karena kesalahan sistem atau gangguan proses.

Referensi

- Darmawanti F., Sarwono, Abdul W., 2015: “Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Pelayanan One Step Service” (Malang: Universitas Brawijaya, 2015).
- Hayat, 2013: “Profesionalitas dan proporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. Civil Service. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS. Vol. 7 No. 2 November 2013.
- Pusat Kajian Dan Penelitian Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia. Hayat, 2016: “Implikasi Model Penilaian Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”.
- Hayat, Aristo, 2020: “Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik. Hal. 1-20” (Universitas Muhammadiyah Ponorogo). Setiowati, Lusi. Skripsi Sarjana, 2016: “Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance” (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).
- Sentinuwo, Endrow Alfin dkk: “Persepsi Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009”. Rahayu, Warsono, Yuniningsih: “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”. (Semarang: Universitas Diponegoro).