

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
(M-PASPOR) DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan oleh:

DWI AGUSTINI HERAWATI

NIM. 07011282025084

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
(M-PASPOR) DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

DWI AGUSTINI HERAWATI
NIM. 07011282025084

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Desember 2023

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
(M-PASPOR) DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 4 Januari 2024
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

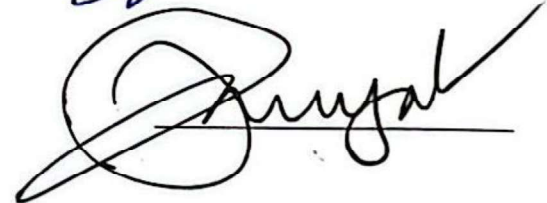
Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
Ketua





Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Anggota



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
Anggota



Mengetahui,

<p>Dekan FISIP UNSRI,</p>  <p>Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
---	---

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Agustini Herawati

NIM : 07011282025084

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, Desember 2023



1000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TANPA
68699ALX035288586

Dwi Agustini Herawati

NIM. 07011282025084

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”

(Ali ‘Imran: 173)

“When you believe in miracles, when you believe in the power of prayer, when your thoughts are positive, when your intentions are pure, when your patience is beautiful and when you think good of Allah, anything can happen for you.

Allah can change it all in a second”

Atas izin dan Ridha Allah SWT., saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang tua saya tercinta,
Ibu dan Ayah
2. Seluruh keluarga besar saya
3. Seluruh Dosen dan Staff FISIP
Universitas Sriwijaya
4. Almamater Universitas Sriwijaya
5. Diri saya sendiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Pelayanan publik berbasis digital merupakan transformasi pelayanan berdasarkan dengan pengembangan sistem teknologi informasi sehingga masyarakat dapat secara efektif dan efisien mendapatkan pelayanan publik. Penelitian ini mengkaji dan membahas mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Prinsip-prinsip *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini ialah menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2003) yang terdiri dari, partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, namun prinsip daya tanggap belum diterapkan dalam pelayanan publik berbasis digital (M-Paspor) dikarenakan jumlah pegawai yang belum memadai pada bagian pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Digitalisi, M-Paspor

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003



Palembang, Januari 2024
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



ABSTRACT

This research aims to find out how the principles of good governance are implemented in digital-based public services (M-Paspor) at the Class I Checkpoint Immigration Office Palembang. Digital-based public services are a service transformation based on the development of information technology systems so that people can effectively and efficiently obtain public services. This research examines and discusses the application of good governance principles in digital-based public services (M-Paspor) at the Class I Checkpoint Immigration Office Palembang. The principles of good governance used in this research are according to the UNDP in Sedarmayanti (2003) which consist of participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability and strategic vision. The research method used in this research is qualitative research. Data collection techniques in this research were carried out through observation, interviews and documentation. The results of the research show that the application of good governance principles has been implemented well at the Class I Checkpoint Immigration Office Palembang, however the principle of responsiveness has not been applied in digital-based public services (M-Paspor) due to the inadequate number of employees in the service section at Class I Checkpoint Immigration Office Palembang.

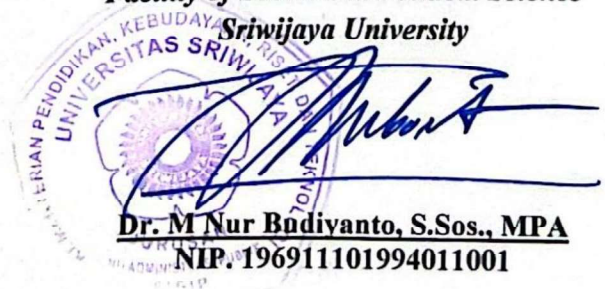
Keywords: Good Governance, Public Services, Digitalization, M-Paspor

Advisor

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003



Palembang, Januari 2024
Head of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan mudah dan lancar. Shalawat serta salam juga tidak henti-hentinya penulis haturkan kepada junjungan besar umat Islam, Nabi Muhammad SAW.

Adapun penulisan skripsi ini berjudul **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”**. Penulisan dan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya Palembang. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari doa, bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, saran serta mengarahkan penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Semua Dosen dan Staff jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Mohammad Ridwan, S.Si., M.Si, selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.
6. Bapak Jaka Saputra, S.H., M.H, selaku Kepala Urusan Kepegawaian
7. Bapak Adep Yoenoes, S.T., M.H, selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
8. Ibu Nidya Wijayanti, S.H, selaku Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi
9. Semua pegawai dan staff di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang telah membantu dan memberikan bimbingan dalam proses pengulisan skripsi ini.

10. Kedua Orang tua saya yang telah banyak mendoakan, membiayai, menyemangati, dan mendukung saya dalam pembuatan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir dan tepat waktu.
11. Kakak saya Apriliani Delizia, S.Psi. yang banyak memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan Ayu Pratiwi Yazenia Putri, Lara Seltis, Vania Karina, Anisyah Risfidhayanti yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan kebersamaan penulisan skripsi ini sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan ini bersama-sama.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan serta tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang diharapkan dapat membantu dalam perbaikan penulisan skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga hasil skripsi ini bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sebagai bahan evaluasi dan pengetahuan, dan bermanfaat untuk dapat menambah wawasan dan informasi bagi penulis. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Palembang, 2 Januari 2023

Dwi Agustini Herawati

NIM. 07011282025084

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pelayanan Publik.....	13
2.1.2 Pelayanan Publik Berbasis Digital.....	16
2.1.3 Konsep <i>Good Governance</i>	17
2.1.4 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	20
2.1.5 Teori yang Digunakan	22
2.1.6 Keimigrasian.....	30
2.1.7 Paspor.....	31
2.1.8 Aplikasi M-Paspor	32
2.1.9 Alur Permohonan Paspor	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Definisi Konsep.....	49
3.3 Fokus Penelitian	52
3.4 Jenis dan Sumber Data	57
3.5 Informan Penelitian	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6.1 Observasi	62
3.6.2 Wawancara.....	62
3.6.3 Dokumen-dokumen	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	64
3.7.1 Kondensasi Data (<i>Data Condensation</i>)	64
3.7.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	65
3.7.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Drawing and Verifying Conclusions</i>).....	65

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	67
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	67
4.1.2 Letak Geografis Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	69
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	70
4.1.4 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	70
4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	71
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	77
4.3 Hasil Penelitian.....	78
4.4 Pembahasan	130
BAB V PENUTUP.....	158
5.1 Kesimpulan	158
5.2 Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA.....	161
LAMPIRAN.....	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dari bulan Januari hingga April 2023	7
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. Fokus Penelitian.....	52
Tabel 4. Informan Penelitian.....	59
Tabel 5. Informan Penelitian.....	77
Tabel 6. Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014.....	89
Tabel 7. Pegawai Bagian Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	98
Tabel 8. Matriks Hasil Penelitian.....	120
Tabel 9. Pembahasan Matriks Hasil Temuan di Lapangan dengan Teori Good Governance	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Research Mapping.....	4
Gambar 2. Komentar di Media Sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	8
Gambar 3. Ulasan Masyarakat di Website Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ..	9
Gambar 4. Aplikasi M-Paspor	33
Gambar 5. Tarif Permohonan Paspor.....	34
Gambar 6. Persyaratan Permohonan Paspor	36
Gambar 7. Alur Pendaftaran dan Pengurusan Permohonan Paspor.....	37
Gambar 8. Kerangka Berpikir	48
Gambar 9. Components of Data Analysis: Interactive Model	64
Gambar 10. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	67
Gambar 11. Logo Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	69
Gambar 12. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	76
Gambar 13. Contact center Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	80
Gambar 14. Akun sosial media Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	80
Gambar 15. Barcode Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi.....	82
Gambar 16. Hasil Survei IKM dan IPK November 2023	83
Gambar 17. Privasi dan Perlindungan Data M-Paspor	85
Gambar 18. Kuota M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	87
Gambar 19. SOP Paspor.....	87
Gambar 20. Kode Etik Pegawai Imigrasi.....	89
Gambar 21. Keterbukaan Informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	92
Gambar 22. Informasi Publik terkait M-Paspor	93
Gambar 23. Daya Tanggap Pegawai Bagian Pelayanan	96
Gambar 24. Kerjasama dengan Stakeholder	101
Gambar 25. Fasilitas Kelompok Rentan	104
Gambar 26. Persyaratan Permohonan Paspor	106
Gambar 27. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan M-Paspor	109
Gambar 28. Kunjungan stakeholder ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ...	113
Gambar 29. Akuntabilitas publikasi kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	114

Gambar 30. Rencana Strategis Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	116
Gambar 31. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara dengan informan.....	164
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	166
Lampiran 3. SK Pembimbing Skripsi	189
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	190
Lampiran 5. Surat Balasan Izin Penelitian.....	191
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Seminar Proposal	192
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal	193
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	195
Lampiran 9. Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif.....	196
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	197
Lampiran 11. Surat Pengecekan Similiarity.....	198
Lampiran 12. KRS Terakhir.....	199
Lampiran 13. Usept.....	200
Lampiran 14. Forlap Dikti	201

DAFTAR SINGKATAN

KANWIL	: Kantor Wilayah
KEMENKUMHAM	: Kementerian Hukum dan HAM
SDM	: Sumber Daya Manusia
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IPK	: Indeks Persepsi Bebas Korupsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi yang telah berkembang pesat, pelayanan publik berbasis digital menjadi suatu keharusan untuk bisa diterapkan oleh pemerintah. Pemerintah berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan menerapkan pelayanan publik berbasis digital atau digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik merupakan upaya dari pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik melalui pengembangan sistem teknologi informasi sehingga masyarakat dapat mengakses informasi publik secara mudah dan terbuka (Prihartono & Tuti, 2023).

Perkembangan teknologi dalam hal digitalisasi telah membawa transformasi yang signifikan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital diperlukan suatu landasan berupa sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Sistem tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good governance* merupakan landasan yang menggerakkan pemerintahan sesuai dengan bentuk dari hubungan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dengan dilandaskan oleh prinsip-prinsip dasar menurut UNDP (United Nation Development Programme) seperti akuntabilitas, transparansi, keadilan, kepastian hukum, daya tanggap, partisipasi, efektivitas dan efisiensi, berorientasi consensus, berkeadilan, dan visi strategis (Rohman & Hanafi, 2019).

Prinsip-prinsip dari *good governance* ini sejalan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang harus berasaskan “Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak

dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar melayani kepentingan masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan.

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).

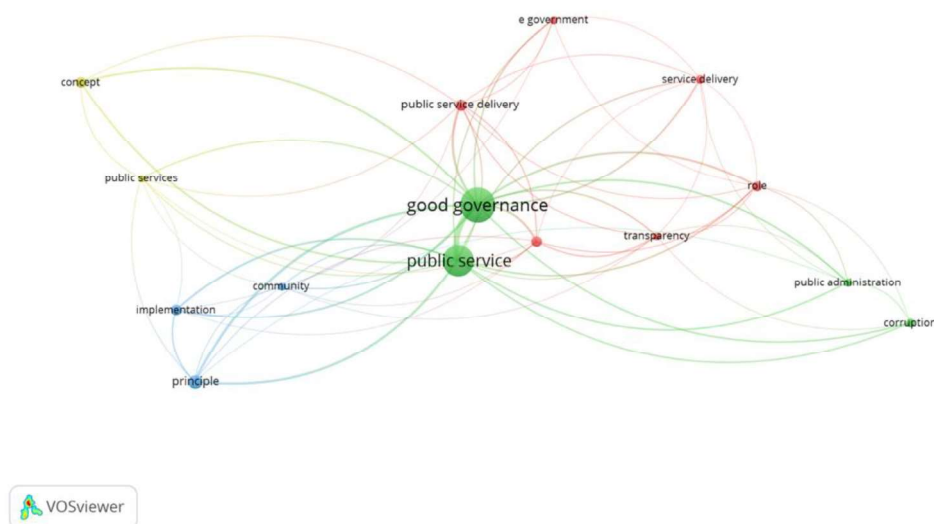
Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis mengenai penelitian *good governance*, penulis mendapati telah banyak penelitian terdahulu yang mengkaji dan meneliti mengenai konsep *good governance*. Meskipun konsep *good governance* telah hadir dalam literatur dan praktek pemerintahan untuk waktu 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.

Penelitian terdahulu mengenai konsep *good governance* di era reformasi lebih banyak mengkaji mengenai permasalahan birokrasi dan demokrasi. Penelitian terdahulu mengenai *good governance* di era ini cenderung mengulas mengenai buruknya praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengenai pelayanan perijinan, kartu tanda penduduk, dan surat ijin mengemudi yang

didapati bahwa pungutan liar dalam pelayanan publik telah menjangkau 30 persen berdasarkan total biaya operasional (Mutroni Heffy, 2009).

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.

Gambar 1. *Research Mapping*



Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan aplikasi VOSviewer

Berdasarkan hasil pemetaan riset dari *Vosviewer* dengan menggunakan kata kunci penerapan *good governance* dalam pelayanan publik, didapatkan visualisasi

dengan hasil pengelolaan data yang terbagi ke dalam 2 klaster, yakni klaster 1 *good governance* dan klaster 2 *public service* yang ditunjukkan dengan lingkaran berwarna hijau. Kedua klaster ini memiliki banyak topik yang saling berkaitan satu sama lainnya. Dapat dilihat dari hasil pemetaan diatas, kata kunci *good governance* dengan *public service* terhubung melalui garis yang menandakan bahwa adanya korelasi diantara dua topik diatas.

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 *e-government*. 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.

Prinsip-prinsip *good governance*, yang mengedepankan tata kelola yang baik dan demokratis, menjadi landasan yang relevan untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital dapat memenuhi standar pelayanan operasional. Salah satu bentuk dari pelayanan publik berbasis digital ini sudah diterapkan di bidang keimigrasian dalam pembuatan dan penerbitan paspor yang dilakukan oleh kantor imigrasi, salah satunya adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Kantor imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan unit pelaksana teknis (UPT) instansi pemerintah yang berperan besar memberikan pelayanan publik dibidang keimigrasian dalam hal pembuatan dan penerbitan paspor.

Pelayanan dalam pembuatan dan penerbitan paspor yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ini telah menerapkan digitalisasi dalam proses pelayanannya. Digitalisasi pelayanan paspor ini dilakukan melalui aplikasi M-Paspor,

aplikasi M-Paspor ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan paspor, mengunggah dokumen, dan menjadwalkan kedatangan melalui perangkat ponsel. Digitalisasi ini berguna untuk mengefisienkan waktu yang dibutuhkan untuk proses administratif dan mengurangi antrian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

Digitalisasi pelayanan dokumen perjalanan resmi melalui aplikasi M-Paspor ini memiliki peran yang sangat penting dalam memfasilitasi perjalanan lintas negara dan menjaga keamanan nasional. Melalui digitalisasi pelayanan paspor dengan aplikasi M-Paspor, pemerintah dapat menciptakan sistem yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat di era digital. Tingginya mobilitas masyarakat untuk melakukan perjalanan lintas negara ini terlihat dalam jumlah pelayanan penerbitan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang pada bulan Januari-April 2023 yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dari bulan Januari hingga April 2023

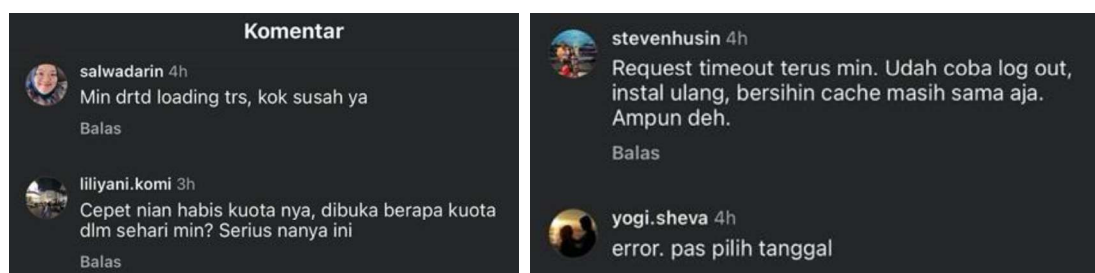
Jenis Pelayanan	Januari	Februari	Maret	April
Penerbitan Paspor 40 Halaman	4.997	4.659	3.874	2.157
Penerbitan Paspor Percepatan	138	136	136	136
Penerbitan Paspor Elektronik	962	1.191	1.083	723
Jumlah Penerbitan Paspor Keseluruhan	6.097	5.986	5.093	3.016

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang (diolah oleh penulis)

Tabel 1 menggambarkan bahwa terjadi kenaikan minat masyarakat untuk membuat paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, hal ini terlihat pada bulan Januari 2023 dimana jumlah penerbitan paspor yang dikeluarkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang secara keseluruhan sebanyak 6.097 paspor. Namun terjadi penurunan yang cukup signifikan dalam hal jumlah penerbitan paspor mulai dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2023. Hal ini menjadikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang untuk senantiasa berupaya menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, terutama dalam proses penyelenggaraan pelayanan paspor berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan observasi penulis melalui sosial media dan website milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, masih ditemui banyaknya keluhan dan permasalahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan paspor berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor ini. Permasalahan dalam digitalisasi pelayanan paspor ini banyak menimbulkan tanda tanya bagi masyarakat yang hendak mengajukan permohonan paspor secara online. Banyak masyarakat yang justru malah merasa kesulitan dengan digitalisasi pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Kesulitan yang dihadapi masyarakat pemohon paspor ini berupa sulitnya akses untuk login dan mendapatkan jadwal pendaftaran paspor karena aplikasi M-Paspor ini sering kali *down* dan error.

Gambar 2. Komentar Masyarakat di Akun Media Sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang



Sumber: Akun instagram milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Gambar 3. Ulasan Masyarakat di Website Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang



Sumber: Website resmi milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Komentar dan ulasan masyarakat mengenai digitalisasi pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor ini menjadi sebuah permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan paspor berbasis digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Digitalisasi pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor yang dihadirkan ini diharapkan menjadi alat untuk mempermudah pelayanan paspor sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas, namun sebaliknya digitalisasi pelayanan paspor ini ternyata menimbulkan tantangan dalam praktik penyelenggaraannya. Oleh karena itu, perlu untuk memahami sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dan dilaksanakan dalam pelayanan publik berbasis digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

Pentingnya penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah mencerminkan prinsip-prinsip *good governance*. Salah satu urgensi dari penelitian mengenai *good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital ini ialah dapat mendukung pembangunan berkelanjutan. *good governance* dapat membantu mengidentifikasi strategi untuk mengintegrasikan

aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam pengambilan keputusan pemerintah. Dengan memahami keterkaitan antara penerapan teknologi dengan prinsip *good governance*, maka dapat diidentifikasi potensi perbaikan atau peningkatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada konteks ini, tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat bagaimana penerapan M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang telah mengadopsi prinsip-prinsip *good governance*, yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nation Development Programme*). Menurut UNDP terdapat 9 unsur atau prinsip paling utama yang mencirikan *good governance*, diantaranya adalah partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis (Sedarmayanti, 2003). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkrit bagi pihak berwenang untuk meningkatkan sistem pelayanan paspor berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini bukan hanya memberikan wawasan terkait implementasi teknologi, tetapi juga memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* dapat diterapkan dan diperkuat dalam pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka didapatkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan dengan latar belakang dan perumusan masalah adalah sebagai berikut:

2. Untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan teori Ilmu Administrasi Publik terutama mengenai kajian tentang penerapan *good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini memiliki manfaat untuk membantu para stakeholder di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dalam mendapatkan metode baru untuk merencanakan, menginterpretasikan dan melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis digital (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Farisi, A. S. (2021). Penerapan prinsip good governance pada kantor bagian administrasi pemerintahan dan otonomi daerah pemerintah kota surabaya. *Penelitian Administrasi Publik*, 1(2), 41–47.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan good governance dalam meningkatkan pelayanan publik keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.223>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (terjemahan). Pustaka Pelajar.
- Ekananda, M. D. (2020). Implementation of good governance-based public services in immigration sector in making passports of the republic of indonesia. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 93–104. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.229>
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di desa tempursari kecamatan tempursari kabupaten lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di desa ciro-ciroe kecamatan watang pulu kabupaten sidenreng rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207–212. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.298>
- Karunia, R. L., Darmawansyah, D., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). The importance of good governance in the government organization. *HighTech and Innovation Journal*, 4(1), 75–89. <https://doi.org/10.28991/HIJ-2023-04-01-06>
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik (suatu studi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bolaang mongondow utara. *Jurnal Eksekutif*, 3, 1–9.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Digital-based public service innovation (e-government) in the covid-19 pandemic era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2),

212–224.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: a methods sourcebook (3rd edition). In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Mutroni Heffy. (2009). Reformasi manajemen pelayanan publik menuju good governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2).
- Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019). Pelaksanaan prinsip-prinsip good govenance dalam meningkatkan kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi. *Jurnal Caraka Prabhu*, 3(1), 92–112. <https://doi.org/10.36859/jcp.v3i1.336>
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020a). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020b). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik. *PUBLIC POLICY*; <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/28>
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. CV Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan birokrasi*. CV Alfabeta.
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan pelayanan publik berbasis e-governance pada era revolusi industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis implementasi good governance terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., (2023). Efektivitas penerapan prinsip-prinsip good governance pada pelayanan publik di era digital (studi di kantor camat ternate utara kota ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5, 4293–4302. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/11695%>
- Rohman, & Hanafi, Y. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam. *Reformasi*, 9(2), 153–160.

- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2021). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan bpjs kesehatan di kota padang. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan bpjs kesehatan di kota padang. 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i09.587>
- Salam, R. (2023). Improving public services in realizing good governance in indonesia. *Endless: International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452. <https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v6i2.192>
- Saputro, D. A., Pujiastuti, N., (2022). Pengaruh implementasi good governance terhadap pelayanan publik di dinas tenaga kerja kota samarinda. *PREDIKSI: Jurnal*, 21, 216–227. <http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/PD/article/view/6635>
- Sari, A. R. (2023). The impact of good governance on the quality of public management decision making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 39–46. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.21>
- Sedarmayanti. (2003). Penerapan good governance dalam organisasi pemerintahan. In *Wacana Kinerja* (Vol. 2, Issue 6(3), pp. 1–16).
- Setiawan, H. D. (2022). Application of good governance principles in improving the quality of public services in daragdan district, purwakarta regency. *Ijd-Demos*, 4(4), 1248–1255. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i4.342>
- Zahran, W. S., Terada, A., & Saengsroi, J. (2023). Implementation of good governance principles in improving public services: a case study of the ministry of education and culture. *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(1), 119–131. <https://doi.org/10.52728/ijss.v4i1.651>