

PENGARUH REFORMASI PELAYANAN PUBLIK E- GOVERNMENT TERHADAP REVITALISASI PENYELENGGARAAN BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASI KOTA BOGOR

Trizalia Yunita^{1*}, Rita Rahmawati², Rusliandy³

¹ Magister Administrasi Publik, Universitas Djuanda, trizaliayunita@gmail.com

² Magister Administrasi Publik, Universitas Djuanda, rita.rahmawati@unida.ac.id

³ Magister Administrasi Publik, Universitas Djuanda, rusliandy@unida.ac.id

*Corresponding Author: Trizalia Yunita, E-mail: trizaliayunita@gmail.com

(Diterima: 20-12-2020 Ditelaah: 15-3-2021; Disetujui: 28-5-2021)

ABSTRACT

This study is to explain the factors that influence the public through e-government, analyze the service objectives of respondents using information technology in providing public services. This research uses descriptive and verification research methods. Data collection techniques in this study were interviews and questionnaires. The data analysis technique used is the linear regression of correlation and coefficient of determination. The results of the study show that there are many factors that influence public services through e-government, namely commitment, quality of human resources, infrastructure, geographical conditions and services. Information technology in public services already exists in the form of e-government. Respondents' responses to the implementation of public service reform were 4.19 in the good category, for revitalization 4.06 in the good category and the highest at 4.48 including very good for indicators of complete payment systems such as websites and e-mail.

Key words: E-Government, Public Service Reform and Revitalization of Bureaucracy Implementation.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik melalui e-government, menganalisis tanggapan responden terhadap penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah interview dan kuesioner. Teknik analisis data yang di gunakan adalah regresi linier korelasi dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan publik melalui e-government yaitu komitmen, kualitas sumberdaya manusia, insfrastruktur, kondisi geografis dan pelayanan. Teknologi informasi dalam pelayanan publik sudah ada berupa e-government. Tanggapan responden terhadap pelaksanaan reformasi pelayanan publik sebesar 4,19 berada pada kategori baik, untuk revitalisasi birokrasi dinilai sebesar 4,06 dalam kategori baik dan penilaian tertinggi sebesar 4,48 termasuk kriteria sangat baik untuk indikator system pembayaran lengkap seperti website dan e-mail.

Kata kunci: Reformasi Pelayanan Publik E-Government dan Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi

PENDAHULUAN

Dalam mereformasi pelayanan birokrasi, kita perlu mengenali berbagai macam permasalahan dalam pelayanan birokrasi yang ada. Sebab memiliki keterbatasan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Dengan

adanya keterbatasan ini pola pelayanan dianggap oleh beberapa masyarakat kurang begitu difahami dikarenakan persyaratan dan prosedur berbelit-belit serta mekanisme yang ditentukan oleh birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanannya. Selain itu,

seringkali terdapat pupusnya harapan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan optimal dalam birokrasi yang dapat menyelesaikan segala macam persoalan pelayanan akan tetapi pada kenyataannya masyarakat merasa malas ketika harus berurusan dengan birokrasi pemerintahan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya jalan belakang, dalam artian dapat memangkas prosedur birokrasi untuk mendapatkan pelayanan cepat atas prosedur birokrasi pemerintahan yang relative panjang (Pramuka, Gatot, 2010).

Lembaga Administrasi Negara (2000) menyatakan implementasi e-governance pada dasarnya adalah penerapan *information communication technologies* (ICTs). Hal ini berbeda dengan *information technology* (IT) yang selama ini telah banyak dikenal. Jika IT telah lama digunakan di lingkungan pemerintahan Indonesia, namun baru akhir-akhir ini ICTs dapat digunakan untuk memfasilitasi dan mendorong kehidupan berdemokrasi pemerintahan yang bersih. Hal ini dikarenakan sifat IT hanya digunakan sebagai otomatisasi pengolahan data yang dimanfaatkan oleh pemerintah secara internal saja, sedangkan penggunaan ICTs adalah dalam rangka mendukung proses transformasi eksternal pemerintah melalui komunikasi dan proses data yang biasa dikenal dengan istilah *digital connections*.

Digital connections meliputi : hubungan antara dan dalam pemerintahan itu sendiri dalam rangka *joint-up thinking*, hubungan antara pemerintahan dengan lembaga swadaya masyarakat (LSM) dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan masyarakat bisnis dalam rangka meningkatkan pelayanan, hubungan antara LSM dalam rangka mendukung proses learning dan sinergi antara mereka, hubungan antara masyarakat dalam rangka pembangunan sosial dan ekonomi.

Pemerintah Indonesia melalui pemenuhan Universal Service Obligation (USO) di sektor telekomunikasi telah membangun fasilitas pelayanan sesuai Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 32/PER/M.KOMINFO/10/2008 tentang penyediaan kewajiban pelayanan universal telekomunikasi dalam bentuk antara lain: fasilitas yang telah dan akan terus dibangun menuju terwujudnya akses dan layanan telepon secara nasional di 31.824 desa pada tahun 2009, internet di 4.218 kecamatan pada tahun 2010, dan akses internet di 31.824 desa pada tahun 2013. Dengan kata lain, penerapan e-governance berarti telah terjadi pergeseran dari e-administration; peningkatan penyelenggaraan tertib pemerintahan menuju e-citizens; peningkatan hubungan pemerintah dengan warga masyarakat, e-services; peningkatan pelayanan publik dan e-society; interaksi dan sinergi antara berbagai komponen masyarakat. Aspek-aspek tersebut dapat bersinergi sebagai kekuatan untuk mewujudkan pemerintahan good governance melalui e-governance.

Penerapan *e-government* ini didorong oleh fenomena umum bahwa selama birokrasi pemerintah menggunakan biaya yang begitu tinggi (*high cost*) akan tetapi hanya memberikan sedikit pelayanan yang kurang begitu *responsive* dan *akuntable*, maka oleh karena itulah reformasi birokrasi diadakan, supaya dapat memberantas penyakit yang terdapat dalam birokrasi yang sudah menjadi adat kebiasaan. Akan tetapi sampai saat ini belum ada hasil dapat menunjukkan proses pembangunan yang telah dilakukan belum memberikan hasil optimal. Birokrasi cenderung bersifat patrio-monalistis, tidak efisien, tidak efektif, tidak obyektif, tidak mengabdikan kepada kepentingan umum, kurang memposisikan diri sebagai alat rakyat, tapi telah menjadi instrumen penguasa dan sering tampil sebagai penguasa yang sangat otoritatif dan represif (Falih, 2010).

Dengan demikian, sejak dikeluarkannya Intruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government sebagian besar unit kerja pemerintah pusat, maupun daerah telah menerapkan *e-government*.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tanggal 11 April 2016 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi, adalah sebagai wujud kepedulian dan komitmen akan pentingnya kebijakan pemerintah di bidang informasi kepada publik. Peraturan ini sebagai acuan dan landasan kantor imigrasi dalam pendayagunaan pengembangan E-Government. Dalam melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (4) peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, perlu menetapkan peraturan menteri komunikasi dan informatika tentang sistem manajemen pengamanan informasi. Oleh karena itu termasuk kantor imigrasi kota bogor sesuai Peraturan Daerah No. 3 tahun 2010 tentang organisasi perangkat daerah mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Imigrasi.

Kantor imigrasi kota bogor merupakan unit pelaksana teknis (UPT) dibidang migrasi wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia jawa barat yang bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah kantor imigrasi kota bogor dengan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian hukum dan ham di bidang kemigrasian wilayah kota dan kabupaten bogor. Dengan demikian, maka aplikasi telematika dan pengolahan data elektronik menjadi suatu keharusan. Oleh karena itu, pemeliharaan hardware maupun software, perbaikan komputer unit kerja, pengolahan web site dan data center, penyediaan informasi berbasis IT dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, serta menghimpun dan mengolah data masukan yang menyajikan

informasi kepada pimpinan, masyarakat luas melalui jaringan teknologi informasi.

Sistem pelayanan E-Government mulai dipraktikkan di kantor imigrasi bogor seiring dengan perkembangan teknologi khususnya di bidang komunikasi dimana E-Government merupakan proses pelayanan publik secara elektronik dan jarak jauh tanpa harus bertatap muka. E-Government dapat memudahkan interaksi antara atasan dan bawahan, antara atasan dengan atasan, antara birokrasi pemerintah dengan masyarakat, sesama birokrat pemerintah yang dapat saling berbagi informasi dan dapat mengakses berbagai kebutuhan setiap saat.

Sebelum menggunakan e-government, pelayanan di kantor imigrasi kota bogor masih tertinggal. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi ketertinggalan diataranya kurang adanya komitmen untuk memperkecil kesenjangan digital dengan negara-negara maju seperti kualitas sumber daya manusia, infrastruktur dan kondisi geografis yang menyulitkan, selanjutnya pelayanan kurang maksimal, masyarakat harus mengantri dengan waktu yang cukup panjang untuk mendapatkan giliran. Akan tetapi, sesudah menggunakan e-government kantor imigrasi kota bogor mampu sejajar dengan bangsa lainnya yang berkaitan dengan penggunaan e-government, pemerintah kota bogor mampu menciptakan suatu hasil kerja yang lebih efisien, partisipatif, berkeadilan, demokratis, transparan dan bertanggung jawab. Sehingga penerapan E-Government memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Berdasarkan identifikasi pemaparan diatas maka dapat mengetahui tujuan penelitian yang ingin diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu dapat menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan publik diselenggarakan melalui e-government; dapat menganalisis teknologi informatika dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas pemerintah dalam pemberian pelayanan publik; dan dapat mendeskripsikan

tanggapan masyarakat terhadap *ICTs, IT, Web Site, Android, dan E-Mail*.

Adapun penelitian ini melakukan acuan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Parastiawan (2017) yang meneliti tentang pengaruh penggunaan *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor pelayanan pajak (KPP) pratama samarinda, hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Siti Maryam (2016) melakukan penelitian tentang mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik, hasil penelitiannya menyatakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Irawan, 2013) melakukan penelitian tentang studi analisis konsep *e-government*: paradigma baru dalam pelayanan publik, hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat suatu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam membawa perubahan yang amat baik terhadap privat sektor yang telah menerapkan internet sebagai media komunikasi antar privat sector *e-commerce*.

Selain itu, terdapat dampak yang ditimbulkan sehingga berakibat pada semakin tertinggalnya sector publik yang masih menggunakan cara-cara tradisional dalam berkomunikasi dengan para *stakeholder*-nya. Hal inilah yang dapat memicu perkembangan sector publik dalam melahirkan perkembangan *e-government*.

Adapun teori relevan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berdasarkan beberapa pendapat diantaranya seperti pendapat Yusriadi (2018) mengemukakan tentang reformasi

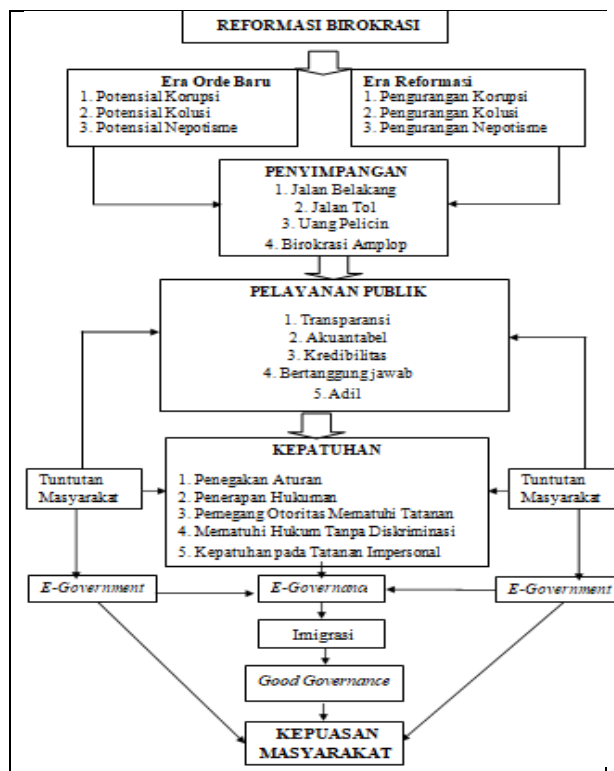
birokrasi diarahkan pada suatu proses transformasi mindset dan culture set pada sebuah tatanan birokrasi yang lebih efektif dan efisien sehingga bisa memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Von Mises (2007) mengemukakan birokrasi terdapat dalam aparatur administrative pada semua pemerintahan yang modern.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang mempunyai kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan dalam menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik (Sinambela, Lijan Polta, 2006).

Revitalisasi merupakan serangkaian tindakan perencanaan dan penataan ulang program *e-government* yang telah disesuaikan dengan target pembangunan nasional serta suatu sector telematika dengan mengindahkan prinsipdasar dan proses tahapan *e-government* tanpa menyiaiyakan kondisi eksisting yang sudah tercapai (Satriya, 2006).

E-Government ialah upaya dalam pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan *efisiensi* dan *cost effective* pemerintahan, yang memberikan berbagai jasa pelayanan lebih baik kepada masyarakat, menyediakan akses informasi yang lebih luas kepada publik dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih transparan serta bertanggung jawab (Satriya, 2006).

Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa yang muncul pada seseorang setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang diinginkan (Kotler, 2000). Reformasi pelayanan publik *E-Government* terhadap revitalisasi penyelenggaraan birokrasi merupakan suatu solusi dalam mengatasi berbagai tindakan penyimpangan pada masa era orde baru sampai era reformasi maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini adalah *cross sectional*, sedangkan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kota Bogor Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jl. A. Yani No. 65, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161.

Metode penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif (Sugiyono, 2017). Metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik (sifat-sifat) tentang suatu keadaan (Supranto, 2000). Menurut (Umar, 2008) penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan faktor-faktor yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data dan kemudian dianalisis untuk mem-peroleh suatu kesimpulan. Sedangkan metode verifikatif adalah metode penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015). Metode

verifikatif digunakan untuk menguji supaya dapat mengetahui kebenaran hipotesis, pengaruh ataupun bentuk hubungan yang kausal antara variabel X dan variabel Y (Sugiyono, 2014).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan data kualitatif (Sugiyono, 2014). Sedangkan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2014). Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner berkaitan dengan Reformasi Pelayanan Publik *E-Government* Berpengaruh terhadap Revitalisasi Birokrasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui Kantor dan Dinas terkait lainnya. Dengan demikian maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, interview dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan regresi linier korelasi dan koefisien determinasi.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di area wilayah Kota Bogor yang terdiri dari 6 Kecamatan :

No	Kecamatan	Jumlah
1	Bogor Selatan	130.888 orang
2	Bogor Timur	66.883 orang
3	Bogor Tengah	70.449 orang
4	Bogor Barat	153.575 orang
5	Bogor Utara	117.189 orang
6	Tanah Sareal	135.326 orang
Jumlah		674.310 orang

Sumber: KPU Kota Bogor 2018.

Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Sample random sampling*. Jumlah sampel dengan menggunakan rumus statistik Slovin

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis penelitian menunjukan data yang menyatakan bahwa adanya faktor-

faktor yang dapat mempengaruhi Reformasi Pelayanan Publik E-Government terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi.

Adapun hasil rekapitulasi tanggapan responden untuk mengetahui faktor penyelenggaraan pelayanan publik terhadap reformasi pelayanan publik e-government dapat dilihat sebagai berikut:

No	Indikator	Penilaian Responden	Keterangan
1.	Kantor Imigrasi Kota Bogor melakukan pencatatan surat dan dokumen serta menyusun arsip	4,08	Setuju
2.	Kantor Imigrasi Kota Bogor menyediakan sarana dan prasaran pendukung yang lengkap	4,12	Setuju
3.	Kantor Imigrasi Kota Bogor menyediakan informasi publik secara transparan dan akuntabel	4,24	Sangat Setuju
4.	Kantor Imigrasi Kota Bogor transparan berkaitan dengan data dan informasi	4,28	Sangat Setuju
5.	Kantor Imigrasi Kota Bogor melakukan pelayanan berdasarkan undang-undang yang berlaku	4,30	Sangat Setuju
6.	Kantor Imigrasi Kota Bogor menyediakan pegawai yang memiliki kemampuan dan profesional dibidangnya	4,04	Setuju
7.	Pegawai Kantor Imigrasi Kota Bogor dalam hal melayani publik melayani dengan partisipatif dan mendorong peran serta masyarakat.	4,22	Sangat Setuju
8.	Kantor Imigrasi Kota Bogor memberikan pelayanan yang sama kepada setiap warga negara indonesia	4,38	Sangat Setuju
9.	Pegawai Kantor Imigrasi Kota Bogor melakukan pelayanan kepada masyarakat luas secara proporsional	4,34	Sangat Setuju
10.	Kantor Imigrasi Kota Bogor mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	4,38	Sangat Setuju
11.	Kantor Imigrasi Kota Bogor memberlakukan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan.	4,02	Setuju
12.	Kantor Imigrasi Kota Bogor mempunyai target dan realisasi	4,08	Setuju
13.	Kantor Imigrasi Kota Bogor melakukan prinsip pelayanan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	4,12	Setuju
14.	Kantor Imigrasi Kota Bogor dalam hal bekerja dapat dipertanggungjawabkan dan akuntabel	4,24	Sangat Setuju
15.	Keterhubungan Kantor Imigrasi Kota Bogor dan masyarakat mudah dan tekoneksi dengan internet	4,28	Sangat Setuju
16.	Kantor Imigrasi Kota Bogor mempunyai fasilitas penunjang kegiatan dengan cara komunikasi jarak jauh atau virtual	4,30	Sangat Setuju
17.	Kantor Imigrasi Kota Bogor menyediakan pelayanan komunikasi secara online	4,04	Setuju
18.	Dengan adanya internet komunikasi antara Kantor Imigrasi Kota Bogor dengan masyarakat berjalan dengan lancar dan berjalan secara efisien dan efektif.	4,04	Setuju
Total		75,50	
Rata-Rata		4,19	Setuju

Sumber : Penelitian 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi reformasi pelayanan publik *e-government* sesuai dengan 100 tanggapan responden yang di kelompokkan dalam kategori berdasarkan indikator-indikator dengan rata-rata penilaian responden terhadap reformasi pelayanan publik yaitu 4,18 masuk dalam kategori setuju. Angka penafsiran tertinggi yaitu sebesar 4,38 termasuk kriteria sangat setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota

Bogor memberikan pelayanan yang sama kepada setiap warga negara indonesia. Sedangkan untuk angka penafsiran terendah yaitu sebesar 4,02 dengan kriteria setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor memberlakukan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan.

Reformasi pelayanan publik E-Government merupakan solusi mengatasi penyimpangan yang demikian subur di masa Orde Baru, bahkan di era reformasi

sekalipun masih potensial terlihat dengan timbulnya berbagai tindakan dan perbuatan tercela (mal-administrasi) seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), yang kemudian menimbulkan image negatif. dengan berbagai istilah “jalan belakang”, “uang pelicin”, “jalan tol” dan sebagainya yang mereka sebut dengan birokrasi “amplop” dimana pada intinya memotong prosedur untuk mendapatkan suatu pelayanan cepat dari prosedur yang panjang dalam birokrasi pemerintahan.

Reformasi birokrasi bertujuan membangun/membentuk: birokrasi yang bersih yaitu birokrasi yang bekerja atas dasar aturan dan nilai-nilai yang mementingkan birokrasi yang *efisien*, *efektif* dan *produktif* yaitu birokrasi yang mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat dan mampu menjalankan tugas dengan tepat, cermat, berdaya guna dan tepat guna (hemat waktu, tenaga dan biaya). Konsekuensinya kemudian adalah birokrasi yang melayani masyarakat yaitu birokrasi yang tidak minta dilayani masyarakat, tetapi birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada publik, tidak diskriminatif dengan melakukan polarisasi sosial. Untuk menghindari polarisasi sosial diperlukan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas akan tercapai dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan merupakan perbandingan kinerja suatu hasil yang dirasakan dengan harapan

masyarakat; Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan masyarakat, artinya bahwa jika kebutuhan masyarakat terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kepuasan masyarakat dapat menciptakan kesetiaan dan loyalias kepada pemerintah. Dengan demikian maka pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila telah mencapai kepuasan masyarakat yang optimal dan mencegah timbulnya penyimpangan.

Reformasi pelayanan publik E-Government sebagai sarana revitalisasi penyelenggaraan birokrasi menjadi sangat penting untuk mengubah negative image, dan digantikan dengan suatu tatanan pemerintahan yang lebih baik dan transparan. *E-Government* sebagai upaya pemanfaatan teknologi informatika yang lebih tranparansi, akuntabel, dan adil dalam melakukan pelayanan dengan lebih baik yang sebagaimana harapan seluruh masyarakat disetiap daerah, suatu gagasan yang optimis bahwa dengan adanya implementasi e-government maka dapat mampu mengubah suatu prilaku budaya dalam birokrasi menuju birokrasi yang professional untuk terciptanya good governance melalui *E-Governance*.

Adapun penilayan responden terhadap penilayan revitalisasi birokrasi di kantor imigrasi kota bogor adalah sebagai berikut :

No	Indikator	Penilaian Responden	Keterangan
1.	Kantor Imigrasi Kota Bogor melakukan penguatan unit kerja dengan memberlakukan dokumen rencana kerja	3,98	Setuju
2.	Kantor Imigrasi Kota Bogor melakukan penguatan unit kerja kediklatan dengan memberlakukan dokumen rencanakerja kediklatan	4,16	Setuju
3.	Kantor Imigrasi Kota Bogor menyediakan sarana dan prasaran dokumen rencana perbaikan	4,14	Setuju
4.	Kantor Imigrasi Kota Bogor dilengkapi dengan perangkat lunak seperti adanya <i>web site</i> dan <i>email</i> .	4,48	Sangat Setuju
5.	Kantor Imigrasi Kota Bogor dilengkapi dengan perangkatkeras pendukung seperti komputer, printer dan scanner	3,52	Setuju
6.	Kantor Imigrasi Kota Bogor mewajibkan pegawai yang bekerja benjazah S1	4,00	Setuju
7.	Kantor Imigrasi Kota Bogor mendukung pegawainya untuk melakukan studi	3,96	Setuju
8.	Kantor Imigrasi Kota Bogor meningkatkan etos kerja pegawai dengan cara meningkatkan produktivitas kerjanya	4,22	Sangat Setuju
9.	Kantor Imigrasi Kota Bogor merespon masyarakat luas dan melakukan pelayanan secara bertanggung jawab.	4,12	Setuju
Total		36,58	
Rata-Rata		4,06	Setuju

Sumber: Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel di atas dapat menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap revitalisasi birokrasi yaitu 4,06 masuk dalam kategori setuju. Angka penafsiran tertinggi yaitu sebesar 4,48 termasuk kriteria sangat setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor dilengkapi dengan perangkat lunak seperti adanya web sitedan email. Sedangkan untuk angka penafsiran terendah yaitu sebesar 3,52 dengan kriteria setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor dilengkapi dengan perangkat keras pendukung seperti komputer, printer, dan scanner.

Dengan demikian maka implementasi *E-Governance* merupakan suatu penerapan ICTs yang berbeda dengan IT. Jika IT sejak lama telah digunakan dalam lingkungan pemerintahan di Indonesia, maka pada saat ini telah dapat pembaharuan yaitu ICTs yang dapat dipergunakan untuk memfasilitasi dan mendorong suatu kehidupan demokrasi dalam pemerintahan

secara bersih. Hal ini karena IT bersifat hanya digunakan dalam otomatisasi pengolahan data yang dimanfaatkan oleh pemerintah secara internal, sedangkan ICTs merupakan suatu rangka pendukung dalam proses transformasi eksternal pemerintahan melalui proses dan komunikasi data ataupun biasa dikenal dengan istilah digital conections. Jadi *E-government* dengan pemanfaatan ICTs, maka tidak mungkin akan terjadi diskriminasi dalam membutuhkan sesuatu karena dengan menggunakan ICTs maka siapa yang lebih cepat melakukan E-Government online, apakah dilakukan di rumah, atau di kantor, maka dialah yang terlebih dahulu dilayani, karena E-Government online itu telah ditentukan waktu pengambilan berkas yang telah kita online kan, jadi tidak mungkin akan terjadi antri menunggu berjam-jam atau berhari-hari pada berkas yang kita perlukan. Misalnya ketika seseorang membutuhkan surat ijin usaha maka petugas IT memberikan pedoman pengisian dikerjakan di rumah,

kemudian di upload sekaligus ditentukan waktu pengambilan berkas, jadi tidak harus setiap hari ke Dinas Perijinan, hal ini untuk mencegah terjadinya inefisiensi secara ekonomi pada orang yang bersangkutan.

Selain itu untuk mengetahui pengaruh reformasi pelayanan publik E-Government terhadap revitalisasi penyelenggaraan birokrasi di kantor imigrasi kota bogor yaitu dengan menggunakan koefisien regresi linier yang dapat dilihat sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.636	3.132		3.396	.001
Reformasi Pelayanan Publik	.344	.041	.643	8.322	.000

a. Dependent Variable: Revitalisasi Birokrasi

Hal ini menyatakan bahwa variabel reformasi pelayanan publik *E-Government* dianggap konstan atau bernilai 0 (nol), maka Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi akan meningkat sebesar 10,636 satuan. Adapun nilai koefisien regresi untuk variabel reformasi pelayanan publik *E-Government* akan mempengaruhi peningkatan revitalisasi penyelenggaraan birokrasi sebesar 0,344 satuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis dapat simpulkan bahwa:

1. Rata-rata penilaian responden terhadap reformasi pelayanan publik yaitu 4,19 masuk dalam kategori setuju. Angka penafsiran tertinggi yaitu sebesar 4,38 termasuk kriteria sangat setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor memberikan pelayanan yang sama kepada setiap warga negara indonesia. Sedangkan untuk angka penafsiran terendah yaitu sebesar 4,02 dengan kriteria setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor memberlakukan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan.
2. Rata-rata penilaian responden terhadap revitalisasi birokrasi yaitu 4,06 masuk dalam kategori setuju. Angka penafsiran tertinggi yaitu sebesar 4,48 termasuk kriteria sangat setuju dengan

interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor dilengkapi dengan perangkat lunak seperti adanya web site dan email. Sedangkan untuk angka penafsiran terendah yaitu sebesar 3,52 dengan kriteria setuju dengan interpretasi Kantor Imigrasi Kota Bogor dilengkapi dengan perangkat keras pendukung seperti komputer, printer dan scanner.

3. Koefisien regresi linier digunakan untuk mengetahui besar pengaruh reformasi pelayanan publik e-government terhadap revitalisasi penyelenggaraan birokrasi di Kantor Imigrasi Kota Bogor di peroleh persamaan regresi linier $Y = 10,636 + 0,344 + \epsilon$. Pada persamaan regresi tersebut menunjukkan nilai konstanta sebesar 10,636. Hal ini menyatakan bahwa variabel Reformasi Pelayanan Publik E-Government dianggap konstan atau bernilai 0 (nol), maka Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi akan meningkat sebesar 10,636 satuan. Nilai koefisien regresi untuk variabel Reformasi Pelayanan Publik E-Government yaitu sebesar 0,344 artinya setiap peningkatan 1 satuan dari Reformasi Pelayanan Publik E-Government maka akan mempengaruhi peningkatan Re-vitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi sebesar 0,344 satuan. Hubungan keeratan atau koefisien korelasi antara Reformasi Pelayan-an Publik E-Government dengan Revitalisasi Penyelenggaraan

Birokrasi diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,639 yang berarti terdapat hubungan positif dengan kekuatan hubungan kuat dan nyata antara Reformasi Pelayanan Publik E-Government dengan Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi. Ko-efisien determinasi diperoleh melalui formulasi $r^2 \times 100\%$ atau $0,6392 \times 100\% = 40,83\%$ jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai pengaruh variabel Reformasi Pelayanan Publik E-Government terhadap variabel terikat Re-vitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi sebesar 40,83 persen, sedangkan sisanya sebesar 59,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

SARAN

Hasil penelitian ini tentu memiliki keterbatasan, sehingga bagi peneliti selanjutnya dapat melengkapi dan mengembangkan penelitian ini baik secara pengembangan variabel penelitian maupun populasi dan sampel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data serta kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi untuk lebih meningkatkan revitalisasi penyelenggaraan birokrasi hendaknya Kantor Imigrasi Kota Bogor harus lebih memperhatikan reformasi pelayanan publik e-government.

2. Bagi Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah yang diteliti terutama dalam hal revitalisasi penyelenggaraan birokrasi dan aspek-aspek yang turut mempengaruhinya. Dengan demikian penelitian mampu memahami berbagai persoalan yang ada di lapangan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya dapat digunakan sebagai sumber informasi, bahan rujukan dan referensi untuk kemungkinan penelitian topik-topik yang

ber-kaitan baik yang bersifat lanjutan, melengkapi, atau menyempurnakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Falih, S. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Graha Ilmu.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 No., 174–201.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT. Indeks.
- Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Implementasi E-Governance dan Penerapan Information Communication Technologies (ICTs)*.
- Parastiawan, D. (2017). Pengaruh Penggunaan Electronic Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, 5(2), 225–233.
- Pramuka, Gatot, D. (2010). *Modul Aplikasi Elektronik Governance (Studi Kasus di Berbagai Daerah)*. 46.
- Satriya, E. (2006). *PENTINGNYA REVITALISASI E-GOVERNMENT Asisten Deputi 5 / V Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Gedung Induk, Lt III Jl . Lapangan Banteng Timur 2-4 , Jakarta , 10710 , Indonesia*. 38–43.
- Sinambela, Lijan Polta, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Siti Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI No. 1.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Administrative Research Methods*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

- Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*. Rineka Cipta.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Von Mises, L. (2007). *Bureaucracy. Edited and with a Foreword by Bettina Bien Greaves*. Yale University Press.
- Yusriadi, Y. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 8(2), 178. <https://doi.org/10.31289/jap.v8i2.182>
- 4
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 32/PER/M.KOMINFO/10/2008 tentang penyediaan kewajiban pelayanan universal telekomunikasi.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tanggal 11 April 2016 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi.