

## Peran *Whatsapp Gateway* dalam Implementasi Kerja Sama Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Batang)

Nikko Anung Saktiawan<sup>1</sup>, Seno Setyo Pujonggo<sup>2</sup>, Agung Sulisty Purnomo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi

\*Corresponding Author e-mail: [nikkoanung@gmail.com](mailto:nikkoanung@gmail.com)

### Article History

Received: 26-8-2024

Revised: 25-9-2024

Published: 10-10-2024

### Key Words:

*WhatsApp Gateway, passport service, Public Service Mall, collaborative governance, e-government.*

**Abstract:** This article examines the role of *WhatsApp Gateway* innovation in the implementation of cooperation between the Pemalang Class I Non TPI Immigration Office and the Batang Regency Government, focusing on the Batang Regency Public Service Mall (MPP). *WhatsApp Gateway* is used to improve the efficiency of passport services through an online queuing system. This research uses qualitative methods with data analysis from various sources to assess the effectiveness of this innovation. The results showed that the use of *WhatsApp Gateway* succeeded in improving the efficiency and quality of public services at the MPP of Batang Regency, while strengthening the collaboration between the Immigration Office Class I non TPI Pemalang and the Batang Regency Government.

### Kata Kunci:

*WhatsApp Gateway, layanan paspor, Mal Pelayanan Publik, collaborative governance, e-government.*

**Abstrack:** Artikel ini mengkaji peran inovasi *WhatsApp Gateway* dalam implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang, yang difokuskan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. *WhatsApp Gateway* digunakan untuk meningkatkan efisiensi layanan paspor melalui sistem antrean online. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis data dari berbagai sumber untuk menilai efektivitas inovasi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *WhatsApp Gateway* berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Batang, sekaligus memperkuat kolaborasi antara Kantor Imigrasi Kelas I non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang.

## Pendahuluan

Dalam upaya memenuhi tanggung jawabnya, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan kualitas terbaik. (Ayuningtyas, 2020). Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Berbagai program telah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama melalui adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dikenal sebagai *e-government*. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, menggantikan atau melengkapi layanan tatap muka tradisional. Ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses yang lebih cepat dan mudah terhadap layanan pemerintah. (Pujonggo et al., 2023)

Salah satu penerapan *e-Government* di Indonesia adalah dalam bidang keimigrasian, di mana layanan keimigrasian menjadi titik fokus untuk memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung secara adil, efisien, dan memenuhi standar pelayanan prima. Selain *e-Government*, konsep tata kelola pemerintahan kolaboratif (*collaborative governance*) juga semakin mendapat perhatian, di mana partisipasi aktif masyarakat dan kerjasama antar sektor menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel. Kolaborasi ini memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas



layanan, memperluas jangkauan, dan meningkatkan kualitas serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Syamsurizaldi, Annisa Aulia Putri, 2019).

Sebagai bagian dari upaya ini, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang telah menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang sesuai dengan nomor isi perjanjian kerja sama 019.6/016.2/PKS/2020 dan nomor W.13.IMI.IMI.5-TI.04.02 antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dengan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang . Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang berinisiatif menerapkan inovasi sistem antrean online berupa *Whatsapp Gateway* dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam efisiensi waktu. *Whatsapp Gateway* sudah mulai beroperasi pada tahun 2020, dimana pertama kalinya MPP Kabupaten Batang resmi membuka pelayanan paspor hingga sekarang.

*Whatsapp Gateway* adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan pesan *whatsapp* dari perangkat web atau lainnya. Dengan fitur ini, setiap aplikasi dan gawai dapat terhubung ke perangkat *whatsapp* untuk berbagi data dan informasi. Dengan adanya *whatsapp gateway* informasi yang disampaikan dan pesan notifikasi pengingat dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang kepada pemohon paspor mengenai nomor urut antrean dapat tersampaikan dengan jelas. Penerapan *whatsapp gateway* hanya diterapkan pada MPP kabupaten batang. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang juga bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Tegal dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal namun pada MPP Kabupaten Tegal belum diterapkan inovasi *whatsapp gateway* yang mana dalam pelayanan paspor pada MPP kabupaten Tegal masih menggunakan antrean secara offline, masyarakat yang akan melakukan permohonan pembuatan paspor wajib datang langsung untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrean permohonan paspor. masyarakat harus rela menunggu antrian selama 4 hari apabila masih terdapat kuota permohonan paspor, namun apabila kuota tersebut sudah terpenuhi maka pemohon paspor akan menunggu hingga satu minggu bahkan lebih. Ini cukup berdampak pada efisiensi waktu, terutama bagi masyarakat yang memiliki rumah jauh dari mal pelayanan publik.

Penelitian ini berfokus pada implementasi *whatsapp gateway* dalam pelayanan paspor di MPP Kabupaten Batang. Dengan membandingkan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan pada lokasi lain, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah penerapan sistem antrean digital ini mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan paspor di Kabupaten Batang. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang dampak positif atau tantangan yang dihadapi dalam penerapan inovasi teknologi dalam pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian.

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan sebelumnya, terdapat dua rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : 1) Bagaimana implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik ? 2) Bagaimana peran inovasi *whatsapp gateway* dalam implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang ?

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk menjelaskan dan menganalisis bagaimana implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang. 2) Untuk menjelaskan dan menganalisis bagaimana peran

inovasi *whatsapp gateway* dalam implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang

### **Metode Penelitian**

Jenis Penelitian :

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data yang diperoleh dari observasi lapangan, wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, serta studi dokumentasi. Dalam penelitian ini, metode penelitian kualitatif digunakan sebagai pendekatan yang relevan untuk menggambarkan situasi lapangan secara sistematis dengan fokus pada fakta yang ada. Peneliti dalam penelitian kualitatif akan terlibat secara langsung dengan objek penelitian dan berinteraksi langsung dengan objek tersebut, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai subjek penelitian (Sugiyono, 2023). Fokus utama adalah pada implementasi sistem antrean online menggunakan *whatsapp gateway* di MPP Kabupaten Batang.

Tempat dan Waktu Penelitian :

Penelitian yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang terletak di daerah Sambongpos, Sambong, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah 51216. Penelitian juga turut mendapat dukungan data dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 110 Beji, Kecamatan Taman, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52361. Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga Agustus tahun 2024.

Teknik Pengumpulan Data :

Data dalam penelitian kualitatif dikumpulkan di lingkungan alami (natural setting) dengan menggunakan sumber data primer dan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Metode Analisis Data :

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yang berarti data yang telah dikumpulkan digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan hipotesis. Hipotesis tersebut kemudian diuji dengan mencari data tambahan secara berulang-ulang, menggunakan teknik triangulasi. (Sugiyono, 2023)

#### 1) Reduksi Data

Proses reduksi data ini mencakup rangkuman, pemilihan informasi inti, fokus pada hal-hal yang penting, dan pencarian tema dan pola tertentu. Informasi dikumpulkan melalui lembar observasi tentang pelaksanaan pelayanan paspor, wawancara dengan petugas pelayanan paspor dan pemohon paspor di MPP Kabupaten Batang, serta dokumentasi kegiatan.

#### 2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, Dapat dilakukan dengan menyampaikan narasi yang singkat dan padat, kemudian melanjutkan dengan membandingkan berbagai kategori atau kelompok data satu sama lain, dan terakhir mengkonstruksi hubungan antara kategori-kategori tersebut dalam pola tertentu.

#### 3) Penarikan Kesimpulan

Setelah penyajian data, kesimpulan akan diambil. Teori-teori terkait penelitian akan diintegrasikan dengan data wawancara, hasil observasi dan dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

### 1) Implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) bertugas menjalankan fungsi keimigrasian di wilayah kerjanya atas mandat dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor ini bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada Warga Negara Indonesia dan Orang Asing dalam hal keimigrasian. Untuk menciptakan layanan berkualitas, kantor imigrasi melakukan kolaborasi dengan berbagai sektor, termasuk kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Batang. Kesepakatan ini dituangkan dalam perjanjian kerja sama untuk pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang.

Untuk mendukung pelayanan paspor, tersedia ruang dengan booth foto, scan biometrik, meja input data, dan kursi tunggu untuk 10 pemohon. Dua komputer digunakan untuk foto dan scan biometrik, serta input data, bersama kamera Canon dan alat scan biometrik. Berkas disimpan di rak buku yang tersedia sebelum diarsipkan. Ruangan didukung oleh pendingin udara, koneksi internet, dan listrik yang disediakan oleh Pemkab Batang. Dua petugas imigrasi dari UKK Kabupaten Pekalongan melayani di Mal Pelayanan Publik (MPP) setiap hari Selasa, dengan kuota 10 pemohon. Antrian dilakukan secara manual, berbeda dari Kantor Imigrasi yang menggunakan aplikasi M-Paspor. MPP Batang menggunakan aplikasi WhatsApp Gateway untuk digitalisasi antrian. Informasi layanan paspor dan MPP dipublikasikan secara proaktif melalui berbagai saluran komunikasi oleh MPP Batang dan Kantor Imigrasi Pemalang. Dalam meninjau keberhasilan pelaksanaan kerja sama dapat dilihat dari sudut pandang *collaborative governance* yang menjadi tolak ukur keberhasilan pengimplementasian kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang. Terlebih dalam hal ini peneliti berfokus pada pengimplementasian kerja sama dalam menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.

### Analisis Implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peneliti berupaya melakukan analisis dalam penelitian terkait implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang ini dengan menggunakan elemen – elemen fondasi *collaborative governance* yang telah dikemukakan oleh (Ansell & Gash, 2008), yaitu :

#### 1. Jaringan Keterlibatan:

*Collaborative governance* memerlukan jaringan kerja sama yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dengan peran dan tanggung jawab yang beragam. Jaringan ini memberikan platform bagi pihak terlibat untuk berinteraksi, bertukar informasi, dan berkoordinasi. Dalam upaya untuk meningkatkan layanan publik, Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Batang telah membangun Jaringan Keterlibatan yang kuat sebagai bagian dari kerjasama mereka. Jaringan ini menciptakan ruang bagi pemangku kepentingan dari kedua pihak untuk berinteraksi, bertukar informasi, dan berkoordinasi secara efektif dalam pelaksanaan program Mal Pelayanan Publik (MPP).

Melalui jaringan ini, setiap pihak dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, berbagi sumber daya, dan mengembangkan strategi pelayanan yang lebih responsif dan terintegrasi. Seperti halnya saat kedua pihak berhasil mewujudkan keinginan masyarakat yang bertempat tinggal di sekitar kabupaten Batang untuk dapat melakukan permohonan

paspor yang tidak terlalu memakan waktu dan jarak. Sehingga terjadi koordinasi yang menciptakan sebuah tali kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang dalam mewujudkan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Batang. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antar institusi, tetapi juga memastikan bahwa layanan paspor dan kegiatan penyelenggaraan MPP diselenggarakan dengan efisiensi dan akurasi yang lebih baik.

## 2. Perjanjian Bersama:

Dalam kerangka kerja sama antara Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Batang, Perjanjian Bersama telah disusun untuk memperjelas peran, tanggung jawab, dan tujuan bersama dari semua pemangku kepentingan yang terlibat. Perjanjian ini berfungsi sebagai panduan operasional yang memastikan bahwa setiap pihak memahami dan menjalankan tugasnya secara efektif, sejalan dengan visi dan misi kolaborasi. Isi perjanjian antara Kantor Imigrasi Kelas I non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang tertuang dalam isi perjanjian kerja sama nomor 019.6/016.2/PKS/2020 dan nomor W.13.IMI.IMI.5-TI.04.02 antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang dengan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang.

Dimana isi PKS tersebut digunakan sebagai dasar pelaksanaan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang. Didalam isi PKS sudah tertera maksud dan tujuan kerja sama, terkait ruang lingkup kerja sama, sarana dan prasarana, hak dan kewajiban masing masing pihak, hingga pada jangka waktu kerja sama dalam pelaksanaan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Batang. Ini sudah diatur mulai dari pasal 1 hingga dengan pasal 14. Serta sudah terdapat tanda tangan oleh Kepala Kantor Imigrasi Pemalang dan Kepala DPMTSP Kabupaten Batang sebagai tanda bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada pemahaman dan persetujuan bersama dan sebagai tanda resminya kerja sama yang terjalin. Namun berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan belum terdapat pembaruan dari isi perjanjian kerja sama tersebut, dimana jangka waktu kerjasama didalam isi perjanjian kerjasama tersebut selama 1 tahun dimulai pada tahun 2020 hingga 2021, namun hingga saat ini pelaksanaan kerja sama ini masih berjalan.

## 3. Struktur Kepemimpinan:

Dalam kerjasama antara Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Batang, Struktur Kepemimpinan memainkan peran penting dalam memfasilitasi pengambilan keputusan dan pelaksanaan program. Struktur ini dirancang untuk bersifat fasilitatif, dengan tujuan mendukung komunikasi dan koordinasi yang efektif antara kedua instansi. Pemimpin dari masing-masing lembaga bertindak sebagai fasilitator dan koordinator, mengarahkan jalannya kerjasama agar tetap selaras dengan tujuan bersama. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap langkah dan kebijakan yang diambil melibatkan partisipasi dari semua pemangku kepentingan yang relevan. Dalam konteks ini, kepemimpinan yang diterapkan lebih bersifat kolaboratif daripada otoriter, sehingga mendorong diskusi terbuka dan pencapaian konsensus. Berdasarkan isi perjanjian kerjasama implementasi kerja sama ini Kantor Imigrasi Pemalang melalui Kepala Kantor sebagai penanggung jawab dari pihak kedua sedangkan dari pihak pertama yaitu Kepala Mal Pelayanan Publik yang menjadi penanggung jawab dari pihak kesatu agar koordinasi terus berjalan dengan baik.

## 4. Proses Pengambilan Keputusan Kolektif:

Dalam kerjasama antara Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Batang, Proses Pengambilan Keputusan Kolektif menjadi salah satu elemen kunci

untuk mencapai keberhasilan bersama. Ini berisikan pembahasan tentang bagaimana meningkatkan layanan imigrasi seperti penentuan prosedur layanan paspor, kuota pemohon paspor, alokasi sumber daya meliputi jumlah pegawai yang dibutuhkan, pelatihan pegawai untuk membantu dalam melaksanakan layanan paspor yang berkompeten, dan pemantauan terhadap pencapaian tujuan bersama melalui evaluasi secara berkala setiap 6 bulan sesuai dengan isi keja sama.

Melalui pendekatan ini, setiap keputusan yang diambil dalam pelaksanaan layanan paspor dan Mal Pelayanan Publik (MPP) didasarkan pada pertimbangan yang mencakup berbagai perspektif dan kepentingan. Semua pihak diundang untuk menyampaikan pandangan dan masukan mereka, sehingga keputusan yang dihasilkan lebih komprehensif dan inklusif.

#### 5. Kemampuan Mengelola Konflik:

Dalam kerjasama antara Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Batang, Kemampuan Mengelola Konflik sangat penting untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan program-program yang dijalankan. Mengingat banyaknya pemangku kepentingan dan kompleksitas yang terlibat dalam layanan paspor dan Mal Pelayanan Publik (MPP), perbedaan pandangan dan kepentingan sering kali tidak terhindarkan. Untuk menghadapi tantangan ini, kedua pihak telah mengembangkan mekanisme penyelesaian konflik yang konstruktif dan berbasis dialog. Proses ini melibatkan mediasi dan negosiasi, seperti yang sudah dilakukan oleh kedua pihak dimana dilakukan sebuah evaluasi secara berkala setiap 6 bulan untuk membahas apa saja yang perlu ditingkatkan, sampai saat ini belum ada masalah signifikan selama pelaksanaan kerja sama ini, hanya saja saat ini masih terdapat diskusi antar pihak terkait penambahan kuota pemohon.

#### 6. Pemanfaatan Sumber Daya Bersama:

Dalam kerja sama antara Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Batang, Pemanfaatan Sumber Daya Bersama menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Kolaborasi ini memungkinkan kedua instansi untuk berbagi berbagai sumber daya, termasuk infrastruktur, tenaga kerja, teknologi, dan informasi, guna mengoptimalkan pelayanan paspor dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini sudah sesuai dengan yang terjadi dilapangan dimana kedua pihak sudah saling berkoordinasi terkait pemanfaatan sumber daya ini, baik dari penugasan pegawai yang terdiri dari 2 orang, kemudian pemanfaatan infrastruktur seperti ruangan, booth foto, meja dan kursi serta penggunaan alat teknologi seperti komputer kamera dan lainnya. Kemudian terdapat pemanfaatan media sosial dan *website* sebagai *platform* untuk bertukar informasi dengan masyarakat.

Dengan memanfaatkan sumber daya secara bersama-sama, kedua pihak dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kapabilitas dalam menyediakan layanan yang lebih cepat dan lebih baik kepada masyarakat. Pemanfaatan sumber daya bersama ini juga membuka peluang untuk inovasi dan pengembangan solusi baru yang dapat meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan.

#### **2) Peran inovasi *whatsapp gateway* dalam implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang**

Kantor Imigrasi Pemalang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk kesejahteraan masyarakat melalui kerja sama dengan Pemkab Batang. Kerja sama ini diwujudkan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), yang menyediakan layanan paspor baru, penggantian paspor habis, atau hilang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Pemalang menerbitkan Standar Operasional Prosedur (SOP)

nomor W.13.IMI.IMI.05-GR.01.01-0743 terkait alur permohonan paspor di MPP Batang . Aplikasi *WhatsApp Gateway* digunakan sebagai platform pendaftaran dan penyaringan pemohon paspor, memastikan jumlah pemohon sesuai dengan kuota harian yang telah ditetapkan.

Aplikasi *WhatsApp Gateway* membantu mengurangi beban kerja pegawai dengan meningkatkan efisiensi dan transparansi pendaftaran paspor. Aplikasi ini otomatis menolak pendaftaran jika kuota harian terpenuhi, dan mencegah penumpukan permohonan. Selain mengatur antrean, *whatsapp gateway* juga digunakan untuk fungsi lain seperti call center dan customer service di Kantor Imigrasi Pemalang. Namun, penggunaan satu aplikasi untuk berbagai fungsi dengan satu admin menyebabkan penumpukan pesan, terutama saat pembukaan kuota, yang menghambat respon cepat dan mempersulit pengelolaan pesan.

Aplikasi *whatsapp gateway* di Kantor Imigrasi Pemalang, meski menjadi contoh kemajuan teknologi, namun terkadang masih mengalami kendala teknis. Sistem yang terpusat di Kantor Imigrasi Pemalang sering mengalami gangguan, yang berdampak pada pendaftaran paspor melalui aplikasi ini, sehingga memaksa pemohon untuk datang langsung ke Mal Pelayanan Publik. Tantangan ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur teknis dan sistem cadangan yang handal. Selain itu, penambahan admin atau pemisahan saluran komunikasi untuk setiap jenis layanan bisa menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan paspor.

Analisis peran inovasi *whatsapp gateway* dalam implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang  
Peneliti berupaya melakukan analisis dalam penelitian terkait peran inovasi *whatsapp gateway* dalam implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang dengan menggunakan dimensi – dimensi inovasi pelayanan publik yang telah dikemukakan oleh Suprihatini (2017) dalam jurnal (Putri & Lanin, 2018) yaitu:

#### 1.Kebaruan

Penerapan aplikasi *whatsapp gateway* di Kantor Imigrasi Pemalang merupakan salah satu indikator kebaruan dalam sistem pelayanan publik. Kebaruan ini dapat dilihat dari beberapa aspek inovatif yang ditawarkan aplikasi tersebut. Pertama, aplikasi ini menjadikan proses pendaftaran paspor di MPP Kabupaten Batang dilakukan secara digital, yang merupakan langkah maju dari metode konvensional. Ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan tanpa harus antri langsung di kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

Penggunaan *whatsapp* sebagai platform pendaftaran menunjukkan pemanfaatan teknologi yang mudah di akses oleh masyarakat. Ini mempercepat adopsi dan meningkatkan aksesibilitas, karena sebagian besar masyarakat telah terbiasa menggunakan aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari. Namun, meskipun aplikasi ini mencerminkan kebaruan dalam pelayanannya, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi, seperti ketergantungan pada sistem pusat yang dapat menyebabkan gangguan layanan jika terjadi masalah teknis. Untuk menjaga keberlanjutan inovasi ini, perlu dilakukan perbaikan terus-menerus dan pengembangan fitur baru yang dapat lebih mempermudah pengguna dalam mengakses layanan paspor.

#### 2.Produktif,

Penerapan aplikasi *WhatsApp Gateway* di Kantor Imigrasi Pemalang meningkatkan produktivitas dalam pelayanan publik dengan mengotomatisasi pendaftaran paspor dan

menyederhanakan komunikasi. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk mendaftar secara digital, mengurangi waktu antrean fisik, dan memungkinkan petugas memproses lebih banyak permohonan dalam waktu yang sama. Selain itu, aplikasi ini membantu mengelola kuota secara otomatis dan menyediakan saluran informasi langsung, yang mengurangi beban kerja petugas dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk mencapai produktivitas maksimal, perlu ada dukungan infrastruktur yang memadai dan pelatihan tambahan bagi staf.

### 3. Berdampak

Aplikasi *WhatsApp Gateway* di Kantor Imigrasi Pematang Jaya memberikan dampak signifikan dalam pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara digital. Ini mengurangi waktu dan biaya bagi pemohon, serta meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat pengolahan data dan mengurangi beban kerja staf. Selain itu, aplikasi ini meningkatkan transparansi dan komunikasi, membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan imigrasi..

### 4. Berkelanjutan

Aplikasi *WhatsApp Gateway* di Kantor Imigrasi Pematang Jaya merupakan contoh nyata dari penerapan teknologi yang berkelanjutan dalam pelayanan publik. Sebagai sebuah solusi digital, aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan jangka panjang masyarakat dalam mengakses layanan paspor secara lebih efisien dan nyaman. Indikator berkelanjutan terlihat dari kemampuannya untuk mengurangi penggunaan sumber daya fisik seperti kertas dan kebutuhan untuk kunjungan langsung ke kantor, yang berkontribusi pada pengurangan jejak karbon dan meningkatkan efisiensi operasional. Dalam hal berkelanjutan, aplikasi ini memungkinkan penghematan biaya operasional jangka panjang dengan mengotomatisasi proses pendaftaran dan antrean, sehingga mengurangi beban administratif dan meningkatkan produktivitas staf. Dengan memanfaatkan teknologi yang sudah dikenal luas oleh masyarakat, seperti *Whatsapp*, aplikasi ini memastikan bahwa perubahan dalam sistem pelayanan dapat dengan mudah diadopsi dan diterima oleh masyarakat, sehingga mendukung keberlanjutan penggunaannya.

Pentingnya aspek berkelanjutan juga tercermin dalam fleksibilitas aplikasi untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan regulasi pemerintah. Sistem ini dapat diperbarui dan ditingkatkan dengan menambahkan fitur baru atau meningkatkan infrastruktur teknisnya untuk menjamin kinerja yang lebih baik seiring waktu. Proyek *e-government* dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori penting, yaitu: Publikasi, Interaksi, dan Transaksi. (Indrajit, 2020). Dalam hal ini di tinjau dari fungsi dan penggunaannya aplikasi *whatsapp gateway* termasuk dalam jenis proyek interaksi atau interact, yaitu:

#### 1. Interact

Aplikasi *whatsapp gateway* merupakan suatu platform yang melibatkan dialog dua arah antara petugas imigrasi dengan masyarakat, Indikator interaksi dapat dilihat dari cara aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara real-time dengan petugas imigrasi. Ini menciptakan pengalaman yang lebih personal dan responsif, di mana pemohon dapat segera mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka atau bantuan untuk masalah yang dihadapi. Selain itu, *WhatsApp Gateway* juga menyediakan notifikasi otomatis terkait status permohonan, yang membantu pemohon tetap mendapatkan informasi terkini tanpa perlu mengunjungi kantor secara langsung.

Ditinjau dari penerapan e-government aplikasi *whatsapp gateway* termasuk kedalam jenis hubungan government to citizen (G2C)

#### 1. Government to Citizen (G2C):

Inovasi aplikasi *whatsapp gateway* termasuk ke dalam jenis Government to Citizen (G2C) karena bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks layanan publik, G2C berfokus pada penyampaian informasi dan layanan secara langsung kepada warga negara, yang dicontohkan oleh cara aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan paspor. *WhatsApp Gateway* memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan efisien antara pemerintah dan warga. Melalui platform ini, masyarakat dapat dengan mudah mendaftar untuk permohonan paspor, mengajukan pertanyaan, dan menerima pembaruan mengenai status aplikasi mereka tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi. Ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya bagi pemohon, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas layanan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor imigrasi.

Indikator G2C juga tercermin dalam kemampuan aplikasi untuk memberikan pelayanan yang transparan dan responsif. Dengan sistem otomatis yang memberi notifikasi dan informasi secara langsung kepada pemohon, masyarakat merasa lebih terinformasi dan dilayani dengan baik. Selain itu, dengan memanfaatkan platform komunikasi yang sudah akrab bagi banyak orang, Kantor Imigrasi Pemalang dapat menjangkau lebih banyak warga dan memastikan layanan mereka lebih inklusif dan mudah diakses.

Berdasarkan hasil penelitian dari Harvard JFK School of Government yang dikutip oleh (Indrajit, 2020) Untuk menerapkan prinsip-prinsip e-government pada sektor publik, tiga hal penting yang harus diperhatikan yaitu : *Support, Capacity, dan Value*. Aplikasi *whatsapp gateway* yang di luncurrkan oleh Kantor Imigrasi kelas I non TPI Pemalang dan diterapkan dalam sistem antrean paspor di MPP Kabupaten Batang sudah mengandung salah satu prinsip *e-government* yaitu *value*

#### 1. Value

Aplikasi *whatsapp gateway* yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Pemalang memberikan nilai tambah signifikan bagi masyarakat dan institusi. Bagi masyarakat, aplikasi ini menawarkan kenyamanan dan aksesibilitas, memungkinkan pendaftaran paspor dan pemantauan status secara digital, yang menghemat waktu dan biaya, terutama bagi warga di daerah terpencil. Aplikasi ini juga meningkatkan komunikasi yang cepat dan transparan antara warga dan pemerintah, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Bagi Kantor Imigrasi, aplikasi ini meningkatkan efisiensi operasional, mengotomatisasi proses pendaftaran, mengurangi kesalahan manual, dan memungkinkan staf fokus pada tugas strategis, sehingga meningkatkan produktivitas.

### **Kesimpulan**

Implementasi kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui *collaborative governance*, kedua pihak berhasil membangun jaringan keterlibatan yang kuat, menyusun perjanjian bersama yang jelas, dan menerapkan proses pengambilan keputusan kolektif yang inklusif. Kerja sama ini memungkinkan layanan imigrasi, terutama dalam hal pembuatan paspor, menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat Kabupaten Batang. Antrean online melalui aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mendapatkan nomor urut pelayanan

tanpa harus hadir langsung untuk mendaftar. Ini mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian. Kolaborasi antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dan Pemerintah Kabupaten Batang dalam penggunaan *whatsApp gateway* menunjukkan peningkatan koordinasi dan integrasi kebijakan. Penyediaan fasilitas seperti booth foto, scan biometrik, dan koneksi internet yang didukung oleh Pemkab Batang, serta penggunaan teknologi seperti *whatsApp gateway*, telah mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Penggunaan *whatsApp gateway* dalam pelayanan paspor di MPP Kabupaten Batang membuktikan bahwa inovasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.

Pemanfaatan sumber daya bersama antara Kantor Imigrasi Pemalang dan Pemkab Batang berhasil mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kapabilitas pelayanan. Kolaborasi ini juga memperkuat keterampilan dan pengetahuan staf, serta meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan kepada masyarakat. Kepemimpinan kolaboratif dan mekanisme penyelesaian konflik yang konstruktif telah memastikan kelancaran pelaksanaan kerja sama ini. Evaluasi berkala yang dilakukan setiap enam bulan membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi masalah sebelum berkembang menjadi konflik yang lebih besar

### **Rekomendasi**

Mengingat perjanjian kerja sama yang berlaku saat ini telah berakhir pada tahun 2021, disarankan agar dilakukan pembaruan perjanjian dengan memperpanjang masa kerja sama dan mengakomodasi perkembangan atau perubahan kebutuhan di lapangan. Untuk lebih meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, sistem antrian dan kuota layanan paspor di MPP Kabupaten Batang perlu ditingkatkan dengan memperluas penggunaan aplikasi M-Paspor dan digitalisasi yang lebih menyeluruh. Terus mengembangkan infrastruktur dan teknologi yang mendukung layanan publik, seperti memperbarui peralatan dan menambah jumlah aplikasi *whatsapp gateway* supaya tidak dijalankan melalui satu saluran saja yang dapat memperlambat respon terhadap permintaan, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dalam pengelolaan pesan.

### **Referensi**

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- 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>
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Hasibun Rahman, B. (2019). Impelentasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah). *Administrasi Publik*, 26(4), 21.
- Indrajit, P. R. E. (2020). ELECTRONIC GOVERNMENT. *Food Technology and Halal Science Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.22219/fths.v3i1.13064>
- Iswahyudi, I., & Pribadi, U. (2014). Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

- dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(3). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0023>
- Luqito, D., & Arrozaaq, C. (2016). ( *Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Sidoarjo* ).
- Made, N., Suwantara Putri, A., Purnamaningsih, P. E., Ni, R., & Supriliyani, W. (2024). Collaborative Governance Dalam Pengembangan Desa Wisata Pinge Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan English Title: Collaborative Governance in the Development of Pinge Tourism Village, Marga District, Tabanan Regency. *Business and Investment Review (BIREV)*, 2(1), 2986–7347. <https://lgdpublishing.org/index.php/birev>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Pujonggo, Seno Setyo, Fathya, V. N., Hamdi, M. A., Rosmaya, M., Priyatno, M. B., Nursanto, G. A., & Susaningsih, C. (2023). *BRANDING E-GOVERNMENT : KERTAS KONSEPTUAL*. 33–42.
- Putri, Y. N., & Lanin, D. (2018). Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(2), 159. <https://doi.org/10.24036/jess/vol2-iss2/151>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). CV. *Alfabeta*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA,CV.
- Susilowati, R., Khairunnas, K., Rafinzar, R., & ... (2022). Analisis Collaborative Governance dalam Penyelenggaraan Musyawarah Rencana Pembangunan Desa Sungai Rambutan. ... *Governance ...*, 5(2), 96–111. <https://igj.upstegal.ac.id/index.php/igj/article/view/66>
- Syamsurizaldi, Annisa Aulia Putri, S. A. (2019). Model Collaborative Governance Pada Nagari Rancak Di Provinsi Sumatera Barat Collaborative Governance Model At Nagari Rancak in West Sumatra Province. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 4(1), 99–121.
- Yuhfizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*, 91