

APLIKASI PELUK SI SULTAN : KEMUDAHAN ATAU TANTANGAN?

Dwi Handoko Putra, Ryan Firmansyah

Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Pengayoman Indoensia

Jalan Satria Sudirman, Tanah Tinggi, Kota Tangerang , Indonesia

dwihandoko657@gmail.com

ABSTRAK

Di era transformasi digital, pelayanan publik dituntut untuk lebih cepat, efisien, dan inklusif. Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan aplikasi "Peluk Si Sultan" sebagai inovasi untuk memberikan kemudahan pelayanan paspor bagi pemohon yang sedang sakit. Meskipun memiliki tujuan mulia, implementasi aplikasi ini masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan keterampilan petugas, minimnya sosialisasi, serta belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dalam implementasi aplikasi "Peluk Si Sultan" di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, serta merumuskan strategi peningkatan layanan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan kerangka SWOT untuk memetakan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan aplikasi. Analisis menunjukkan kekuatan utama berupa kemudahan prosedur, kesetaraan hak layanan, dan fitur unggah dokumen. Kelemahan meliputi kurangnya keterampilan operator dan minimnya sosialisasi. Peluang mencakup peningkatan kepuasan masyarakat dan kerja sama dengan lembaga kesehatan, sedangkan ancaman meliputi risiko keamanan data dan serangan siber. Penelitian merekomendasikan pelatihan petugas, sosialisasi intensif, penyusunan SOP, dan penguatan keamanan data.

Kata kunci : Aplikasi Peluk Si Sultan, E-government, Imigrasi, Pelayanan Publik, SWOT

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan publik di era digital dituntut untuk cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengimplementasikan berbagai inovasi berbasis teknologi, salah satunya melalui penerapan e-government. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, pada Oktober 2023, meluncurkan aplikasi "Peluk Si Sultan" sebagai layanan berbasis web yang memudahkan pengajuan paspor bagi pemohon yang sedang sakit tanpa harus hadir langsung ke kantor[1]. Meskipun inovatif, implementasi aplikasi ini menghadapi beberapa kendala, seperti keterampilan sumber daya manusia yang belum optimal, belum adanya SOP yang jelas, keterbatasan fitur pelacakan permohonan, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada efektivitas layanan dan tingkat pemanfaatan aplikasi oleh publik[2].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman) dalam implementasi aplikasi "Peluk Si Sultan" melalui analisis SWOT, serta merumuskan strategi yang dapat meningkatkan kualitas dan keberlanjutan layanan. Permasalahan yang teridentifikasi akan dipecahkan dengan pendekatan strategis berdasarkan hasil analisis SWOT. Langkah yang direncanakan meliputi pelatihan intensif bagi petugas, sosialisasi luas melalui berbagai media, penyusunan SOP yang jelas, serta penguatan sistem keamanan data untuk melindungi informasi sensitif pemohon. Strategi ini diharapkan dapat

mengoptimalkan fungsi aplikasi dan meningkatkan citra positif Kantor Imigrasi di mata masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) yang memengaruhi aplikasi "Peluk Si Sultan" melalui analisis SWOT, guna merumuskan strategi peningkatan yang efektif dan berkelanjutan[3].

2. TINJAUAN PUSTAKA

E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk menyediakan akses dan layanan publik yang lebih efisien dan transparan. Penerapan e-government bertujuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Imania & Haryani, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam e-government dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat[4].

Aplikasi, atau perangkat lunak, dapat didefinisikan sebagai program komputer yang berfungsi untuk secara langsung memanfaatkan kemampuan komputer dalam memenuhi berbagai kebutuhan pengguna dengan cara menyelesaikan tugas-tugas yang diinginkan (Litalia, 2018). Berbeda dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai fungsi komputer, perangkat lunak aplikasi tidak secara langsung menggunakan fungsi-fungsi tersebut untuk menjalankan tugas yang dibutuhkan pengguna. Program aplikasi yang paling penting adalah pengolah kata, program spreadsheet, dan program media[10].

E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi, terutama aplikasi berbasis web, oleh pemerintah untuk meningkatkan ketersediaan dan kemudahan akses layanan publik[8]. E-government memiliki tiga aspek yang saling terkait dalam hubungannya dengan pelayanan publik[7]

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) adalah kerangka kerja strategis yang digunakan untuk mengevaluasi posisi kompetitif suatu organisasi dan untuk mengembangkan perencanaan strategis. Analisis ini melibatkan identifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman). Menurut Riadi, analisis SWOT berguna untuk mengevaluasi situasi strategis organisasi dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut[5]. Kekuatan adalah karakteristik internal yang memberikan keunggulan, sedangkan kelemahan adalah karakteristik yang merugikan. Peluang adalah elemen eksternal yang dapat dieksploitasi untuk keuntungan, dan ancaman adalah elemen eksternal yang dapat membahayakan keberhasilan organisasi[6].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali secara mendalam tantangan dan kemudahan dalam

implementasi aplikasi "Peluk Si Sultan" di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konteks penerapan aplikasi, termasuk proses kerja, interaksi pengguna, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait, serta telaah dokumen pendukung, sehingga informasi yang diperoleh bersifat kaya dan valid. Analisis data kemudian menggunakan kerangka kerja SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi aplikasi ini dalam pelaksanaannya[9].

Pemetaan SWOT tidak hanya mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas aplikasi, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan dan pengembangan di masa depan. Hasil analisis diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif dan tepat sasaran, baik bagi pengembang sistem maupun pihak Kantor Imigrasi, guna meningkatkan kualitas layanan publik dan mendorong pemanfaatan teknologi informasi secara optimal di bidang keimigrasian.

Tabel 1. Analisis Matriks Swot

	Strength (S) Daftar semua kekurangan/kelebihan yang dimiliki	Weakness (W) Daftar semua kekurangan/kelebihan yang dimiliki
Opportunities (O) Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi	Strategi (S-O) Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada	Strategi (W-O) Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan semua peluang yang ada
Threats (T) Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi	Strategi (S-T) Gunakan semua kekuatan untuk menghindari semua ancaman	Strategi (W-T) Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.2. Peluk Si Sultan

Aplikasi ini dihadirkan untuk memberikan kesetaraan pada pemohon dengan kondisi sehat dan pemohon dengan kondisi sakit tanpa adanya diskriminasi dalam mendapatkan pelayanan publik berupa pelayanan paspor, dimana pemohon yang mengajukan pada aplikasi tersebut merupakan pemohon yang sedang dalam kondisi sakit dan tidak bisa melakukan pelayanan paspor langsung di Kantor Imigrasi dan nantinya petugas imigrasi yang akan mendatangi pemohon tersebut untuk diberikan pelayanan pembuatan paspor. Selain itu aplikasi ini dirancang untuk memudahkan kinerja petugas, tetapi didalam penerapannya aplikasi Peluk Si Sultan masih memiliki permasalahan. Permasalahan tersebut yaitu kurangnya skill pada sumber daya manusia untuk mengelola aplikasi Peluk Si Sultan sesuai dengan fungsinya; belum adanya SOP terkait dengan kinerja

petugas terhadap aplikasi Peluk Si Sultan; belum adanya peraturan yang jelas, kriteria seperti apa yang bisa mendapatkan pelayanan dari aplikasi Peluk Si Sultan; persebaran informasi yang kurang

4.3. Analisis SWOT

Pada bagian ini menjelaskan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) yang difokuskan untuk mengetahui implementasi dari Aplikasi Peluk Si Sultan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan dengan Aplikasi Peluk Si Sultan. Data yang digunakan dari analisis ini diperoleh dari hasil wawancara pada pihak terkait yaitu (Kepala Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan selaku pencetus dari Aplikasi Peluk Si Sultan, operator dari aplikasi Peluk Si Sultan, dan petugas yang memberikan pelayanan langsung ke kediaman pemohon) serta obeservasi yang dilakukan

oleh peneliti terhadap Aplikasi Peluk Si Sultan. Informasi yang didapatkan peneliti digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan tantangan di dalam penerapan Aplikasi Peluk Si Sultan.

4.4. Kekuatan (*strength*)

Kekuatan (*Strength*) adalah usaha yang dilakukan organisasi yang menunjukkan suatu keunggulan dari organisasi dalam hal memenuhi kebutuhan pasar (konsumen). Dari hasil temuan data yang ditemukan oleh peneliti faktor-faktor yang menjadi kekuatan pada Aplikasi Peluk Si Sultan yaitu:

- Mempermudah Prosedur Pengajuan.
- Mempermudah Pemohon Mendapatkan Pelayanan.
- Memberikan Kesamaan Hak Pelayanan.
- Terdapat Fitur Upload Dokumen Untuk Pemohon.
- Terdapat Fitur Upload Dokumen Untuk Petugas.

4.5. Kelemahan (*Weakness*)

Jika berbicara tentang kelemahan merupakan kurangnya kemampuan yang dimiliki secara profesional sehingga menghambat kinerja serta efektivitas dari suatu organisasi. Faktor-faktor yang menjadi kelemahan pada Aplikasi Peluk Si Sultan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- Kurangnya Keterampilan Sumber Daya Manusia.

- Kurangnya persebaran informasi.
- Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Kurangnya Fitur Pelacakan Permohonan.

4.6. Peluang (*Opportunities*)

Pada setiap lembaga memiliki faktor peluang untuk mengembangkan organisasinya lebih baik lagi. Adapun peluang yang terdapat pada Aplikasi Peluk Si Sultan berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan kepada petugas imigrasi yang berkaitan yaitu:

- Menaikan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Mempertahankan Status Kantor Ramah HAM.
- Bekerjasama Dengan Lembaga Kesehatan.
- Meningkatkan Citra Positif Kantor Imigrasi.

4.7. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan situasi penting yang kurang menguntungkan yang dihadapi oleh organisasi. Setiap organisasi harus menganalisis ancaman yang datang bagi organisasinya untuk mengetahui apakah organisasi tersebut dapat bertahan lama atau tidak. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan faktor ancaman bagi Aplikasi Peluk Si Sultan yaitu :

- Indeks Kepuasan Menaikan Masyarakat.
- Mempertahankan Status Kantor Ramah HAM.
- Bekerjasama Dengan Lembaga Kesehatan.
- Meningkatkan Citra Positif Kantor Imigrasi.

4.8. Analisis Matriks SWOT

Tabel 2. Hasil Analisis SWOT

	Strength (S)	Weakness (W)
	1) Mempermudah Prosedur Pengajuan. 2) Mempermudah Pemohon Mendapatkan Pelayanan. 3) Memberikan Kesamaan Hak Pelayanan. 4) Terdapat Fitur Upload Dokumen Untuk Pemohon. 5) Terdapat Fitur Upload Dokumen Untuk Petugas.	1) Kurangnya Keterampilan Sumber Daya Manusia. 2) Kurangnya persebaran informasi. 3) Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). 4) Kurangnya Fitur Pelacakan Permohonan.
Opportunities (O)	S-O STRATEGI	W-O STRATEGI
1) Menaikan Indeks Kepuasan Masyarakat. 2) Mempertahankan Status Kantor Ramah HAM. 3) Bekerjasama Dengan Lembaga Kesehatan. 4) Meningkatkan Citra Positif Kantor Imigrasi.	1) Memanfaatkan kemudahan prosedur pengajuan untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat 2) Menggunakan fitur unggah dokumen untuk mendukung pelayanan yang inklusif dan ramah HAM 3) Melakukan kesamaan hak pelayanan untuk menjalin kerja sama dengan lembaga kesehatan 4) Menggunakan fitur unggah dokumen demi kemudahan pemohon. Kemudahan tersebut dapat meningkatkan citra positif Kantor Imigrasi	1) Mengatasi kurangnya keterampilan dengan pelatihan dan sosialisasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat 2) Mengatasi kurangnya persebaran informasi melalui sosial media yang dimiliki oleh Kanim Jaksel dengan meningkatkan promosi aplikasi untuk mempertahankan citra kantor yang ramah HAM 3) Mengatasi belum adanya SOP dengan bekerja sama untuk menetapkan SOP terkait kriteria penyakit agar memudahkan petugas dalam mengambil keputusan dan lebih terstruktur 4) Mengatasi kekurangan pelacakan permohonan untuk meningkatkan transparansi dan reputasi kantor.

Threats (T)	S-T STRATEGI	W-T STRATEGI
1) Menaikan Indeks Kepuasan Masyarakat. 2) Mempertahankan Status Kantor Ramah HAM. 3) Bekerjasama Dengan Lembaga Kesehatan. 4) Meningkatkan Citra Positif Kantor Imigrasi.	1) Memanfaatkan fitur unggah dokumen dengan pengaman data yang lebih ketat 2) Menggunakan kesamaan hak pelayanan untuk memastikan bahwa data aman dari serangan siber 3) Menggunakan kekuatan fitur aplikasi untuk beradaptasi dengan perubahan kebijakan 4) Memanfaatkan fitur unggah dokumen agar tetap efisien dalam menghadapi perubahan personel	1) Menekan kelemahan dalam keterampilan dengan pelatihan keamanan data untuk menghindari ancaman keamanan 2) Menetapkan SOP dan menciptakan fitur pelacakan untuk meningkatkan pengawasan dan keamanan 3) Menciptakan fitur pelacakan dengan menambah fitur baru guna menghadapi potensi perubahan kebijakan 4) Menekan kurangnya persebaran informasi dan keterampilan pegawai baru agar tidak mengganggu pelayanan

4.9. Strategi S-O (strength-opportunity)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pemikiran yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

Kekuatan Utama:

- Mempermudah Prosedur Pengajuan: Aplikasi Peluk Si Sultan memudahkan pemohon yang sakit dalam pengajuan permohonan paspor, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke kantor.
- Mempermudah Pemohon Mendapatkan Pelayanan: Aplikasi ini mempermudah pemohon dalam kondisi sakit karena petugas yang mendatangi rumah mereka.
- Memberikan Kesamaan Hak Pelayanan: Aplikasi ini memberikan kesetaraan hak pelayanan bagi pemohon sehat maupun sakit, memastikan tidak ada diskriminasi.
- Fitur Upload Dokumen: Aplikasi ini memiliki fitur unggah dokumen yang mempermudah pengajuan dan memfasilitasi proses verifikasi oleh petugas.

Peluang:

- Menaikkan Indeks Kepuasan Masyarakat: Dengan kemudahan proses pengajuan dan pelayanan, aplikasi ini bisa menaikkan indeks kepuasan masyarakat karena efisiensi dan inklusi yang ditawarkan.
- Mempertahankan Status Kantor Ramah HAM: Aplikasi ini memungkinkan Kantor Imigrasi untuk mempertahankan citra sebagai lembaga yang ramah HAM, dengan pelayanan yang inklusif dan tidak diskriminatif.
- Kerja Sama dengan Lembaga Kesehatan: Melalui kerja sama dengan lembaga kesehatan, Kantor Imigrasi dapat memvalidasi kondisi kesehatan pemohon dengan lebih akurat.
- Meningkatkan Citra Positif Terhadap Kantor Imigrasi.
- Dengan inovasi seperti ini, Kantor Imigrasi dapat memperkuat citra positifnya sebagai lembaga yang peduli terhadap pemohon dengan kondisi khusus.

Rekomendasi Strategi:

- Mempromosikan Kemudahan Proses Pengajuan: Memanfaatkan fitur unggah dokumen dan kemudahan prosedur pengajuan untuk mempromosikan aplikasi ini secara luas kepada masyarakat melalui media sosial, website, dan kampanye offline.
- Memperkuat Kerja Sama dengan Lembaga Kesehatan: Kerja sama ini akan mempermudah proses validasi kondisi pemohon dan meningkatkan akurasi data yang diperlukan untuk mengakses layanan ini.
- Meningkatkan Pengalaman Pemohon untuk Mempertahankan Status Ramah HAM: Memastikan bahwa pemohon mendapatkan pengalaman yang positif selama proses pelayanan, dan meningkatkan aksesibilitas untuk kelompok rentan guna mempertahankan status ramah HAM.
- Meningkatkan Citra Positif melalui Media Sosial dan Kampanye Publik: Kantor Imigrasi dapat memperkuat citra positif dengan melakukan promosi aktif mengenai layanan inklusif yang ditawarkan aplikasi ini.

4.10. Strategi S-T (strength-threat)

Strategi ST merupakan strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

Ancaman Utama:

- Keamanan Data Pemohon: Risiko kebocoran data pemohon menjadi ancaman yang serius, terutama terkait informasi medis dan pribadi pemohon.
- Potensi Serangan Siber: Aplikasi dapat menjadi target serangan siber yang dapat mengganggu operasional Kantor Imigrasi dan merusak kepercayaan publik.
- Perubahan Kebijakan dan Komposisi Pegawai: Pergantian pegawai dan kebijakan dapat mengganggu kelangsungan operasional aplikasi jika tidak ada mekanisme yang baik untuk pengalihan tugas.

Rekomendasi Strategi:

- Penguatan Sistem Keamanan Data: Menggunakan kekuatan dari fitur unggah dokumen yang ada dengan memastikan keamanan data yang kuat. Kantor Imigrasi perlu menerapkan sistem enkripsi untuk melindungi data pemohon dan melakukan audit keamanan secara berkala.
- Meningkatkan Keamanan terhadap Serangan Siber: Kantor Imigrasi perlu memperkuat infrastruktur keamanan IT mereka, termasuk firewall yang canggih dan pengawasan rutin terhadap sistem untuk mendeteksi potensi serangan.
- Transfer Pengetahuan yang Efektif: Untuk mengatasi ancaman dari perubahan kebijakan dan komposisi pegawai, perlu ada mekanisme transfer pengetahuan yang terstruktur melalui pelatihan dan dokumentasi yang memadai. Hal ini juga termasuk SOP yang terstandarisasi agar pegawai baru dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan tugas operasional aplikasi.

4.11. Strategi W-O (weaknesses-opportunity)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

Kelemahan Utama:

- Kurangnya Keterampilan SOM: Kurangnya tenaga operator yang terampil dalam mengelola aplikasi menjadi kendala.
- Kurangnya Persebaran Informasi: Informasi tentang aplikasi ini masih terbatas, sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengetahui layanan ini.
- Belum Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP): SOP untuk menentukan kriteria siapa yang berhak menerima layanan belum jelas.
- Kurangnya Fitur Pelacakan Permohonan: Pemohon tidak bisa melacak status pengajuan paspor mereka secara real-time.

Peluang:

- Meningkatkan Citra Positif Terhadap Kantor Imigrasi: Dengan memperbaiki kelemahan-kelemahan tersebut, Kantor Imigrasi dapat meningkatkan citra positifnya.
- Mempertahankan Status Kantor Ramah HAM: Layanan yang lebih baik dapat mendukung status Kantor Imigrasi sebagai lembaga yang ramah HAM.
- Kerja Sama dengan Lembaga Kesehatan: Dapat meningkatkan validasi permohonan dan efisiensi pelayanan.

Rekomendasi Strategi:

- Pelatihan SOM: Mengatasi keterbatasan keterampilan dengan melakukan pelatihan intensif untuk petugas imigrasi dalam

pengelolaan aplikasi. Dengan begitu, pelayanan bisa lebih lancar dan tidak hanya bergantung pada satu operator.

- Penyebaran Informasi yang Lebih Luas: Kantor Imigrasi harus memperluas promosi aplikasi ini, khususnya melalui media sosial dan website resmi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. 42 Sosialisasi yang lebih luas dapat meningkatkan jumlah pengguna aplikasi.
- Penyusunan SOP: Kantor Imigrasi perlu segera menyusun SOP yang jelas terkait kriteria pemohon yang bisa menggunakan aplikasi Peluk Si Sultan. Ini penting untuk memberikan panduan kepada petugas dan pemohon tentang kelayakan layanan.
- Pengembangan Fitur Pelacakan Permohonan: Aplikasi ini memerlukan fitur pelacakan status permohonan secara real-time, sehingga pemohon bisa melihat perkembangan pengajuan paspor mereka. Ini akan meningkatkan transparansi dan kepuasan pemohon.

4.12. Strategi W-T (weaknesses-threat)

Strategi ini didasarkan kepada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha menghindari ancaman dan kelemahan. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

Rekomendasi Strategi:

- Pelatihan Khusus Terkait Keamanan Data: Kantor Imigrasi harus mengadakan pelatihan khusus bagi petugas terkait keamanan data, terutama bagi mereka yang mengelola data sensitif pemohon. Dengan demikian, potensi kebocoran data bisa diminimalkan.
- Implementasi Sistem Monitoring Real-Time untuk Mencegah Kebocoran Data: Dengan fitur pelacakan status permohonan yang ditambahkan, Kantor Imigrasi juga dapat meningkatkan pengawasan data pemohon untuk memastikan bahwa semua langkah operasional dijalankan dengan benar dan aman.
- Sistem Transfer Pengetahuan untuk Mengatasi Pergantian Pegawai: Untuk menghindari disruption operasional akibat perubahan komposisi pegawai, Kantor Imigrasi harus memastikan bahwa ada mekanisme alih pengetahuan yang baik, sehingga setiap pegawai baru dapat segera mengelola aplikasi tanpa gangguan layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pemohon yang sedang sakit mendapatkan pelayanan paspor tanpa harus hadir langsung ke kantor imigrasi. Dengan demikian, analisis ini memberikan gambaran tentang kemudahan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi Aplikasi Peluk Si Sultan, serta peluang dan ancaman yang perlu diantisipasi untuk memastikan aplikasi ini dapat berjalan dengan optimal dan aman. Dalam aspek kekuatan, aplikasi ini memudahkan prosedur pengajuan paspor secara

daring, memberikan kesetaraan hak pelayanan, dan dilengkapi fitur unggah dokumen yang mempercepat proses verifikasi. Hal ini memungkinkan pemohon yang sakit untuk mendapatkan pelayanan yang sama seperti pemohon lain tanpa harus mendatangi kantor imigrasi.

Namun, terdapat beberapa kelemahan. Salah satunya adalah kurangnya keterampilan petugas dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, aplikasi ini kurang dikenal luas oleh masyarakat karena minimnya sosialisasi. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas juga menjadi tantangan, terutama dalam menentukan siapa saja yang layak menggunakan aplikasi ini. Aplikasi ini menawarkan berbagai peluang, seperti peningkatan citra positif Kantor Imigrasi sebagai lembaga yang ramah HAM, serta potensi kerjasama dengan lembaga kesehatan untuk memverifikasi kondisi kesehatan pemohon. Peluang ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih inklusif.

Namun, ada juga ancaman yang dihadapi, terutama terkait dengan keamanan data pribadi pemohon yang diunggah melalui aplikasi. Risiko serangan siber juga menjadi perhatian serius, yang dapat mengganggu operasional aplikasi serta membahayakan data sensitif. Secara keseluruhan, aplikasi ini memberikan kemudahan pelayanan publik yang inovatif, namun membutuhkan peningkatan keterampilan SOM, sosialisasi yang lebih luas, dan keamanan yang lebih kuat untuk memastikan keberlanjutannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] b. A. Ilham, "sistem informasi manajemen (sim) sebagai sarana pencapaian e-government," *jurnal stie semarang*, vol. 14, no. 2, 2022.
- [2] a. N. Imania and t. N. Haryani, "e-government di kota surakarta d dilihat dari peraturan presiden no. 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik," *wacana publik*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [3] m. Riadi, "analisis swot (pengertian, tujuan, aspek, kuadran dan matriks)," *kajianpustaka.com*, 2020.
- [4] m. G. Prawira and a. A. S. P. Paraniti, "implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di pemerintah kabupaten tabanan," *jurnal ilmiah raad kertha*, vol. 6, no. 1, pp. 828–838, 2023.
- [5] a. Shafira and a. Kurniasiwi, "implementasi e-government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di kabupaten kulon progo," *jurnal caraka prabu*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [6] e. S. Siregar, f. Yuliani, and h. As'ari, "penerapan e-government dalam pelayanan administrasi perkara melalui aplikasi e-court pada pengadilan negeri kabupaten mandailing natal," *innovative: journal of social science research*, vol. 3, no. 2, 2023.
- [7] p. Purnamasari *et al.*, "the relationship between the components of e-government services towards corruption in malaysia and indonesia," in *kne social sciences*, 2023, pp. 242–257.
- [8] w. Kustiawan *et al.*, "dampak positif dan negatif pembangunan infrastruktur nasional di era digital," *equivalent: jurnal ilmiah sosial teknik*, vol. 5, no. 2, 2023.
- [9] s. Zang, m. Sun, q. Wang, h. Wang, and s. Tian, "windows of opportunity, strategic cognition and enterprise digital transformation," *chinese management studies*, vol. 18, no. 1, pp. 1–24, 2024.
- [10] m. Nanja, y. Lasena, and h. Dalai, "perancangan sitem uji kebergunaan aplikasi berbasis web menggunakan system usability scale," *jurnal jtik (jurnal teknologi informasi dan komunikasi)*, vol. 6, no. 4, pp. 614–619, 2022.