

ANALISIS SWOT PADA APLIKASI ONE DOOR SERVICE : PERDIM ONLINE

Dwi Handoko Putra

Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Pengayoman Indoensia
Jalan Satria Sudirman, Tanah Tinggi, Kota Tangerang , Indonesia
dwihandoko657@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi One Door Service (Perdim Online) diluncurkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi layanan izin tinggal bagi Warga Negara Asing (WNA). Namun, dalam penerapannya, aplikasi ini menghadapi tantangan terkait adopsi dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi penerapan aplikasi One Door Service dengan menggunakan metode analisis SWOT. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, dengan memanfaatkan temuan dari studi fenomenologi sebelumnya yang melibatkan wawancara mendalam dengan pengguna, yaitu penjamin dan WNA. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi faktor internal (Kekuatan dan Kelemahan) serta faktor eksternal (Peluang dan Ancaman). Hasil analisis ini menghasilkan sejumlah strategi kombinasi (S-O, W-O, S-T, W-T) yang dapat dijadikan rekomendasi untuk optimalisasi, pengembangan, dan peningkatan penerimaan aplikasi di masa mendatang, dengan fokus pada perbaikan kinerja teknis, edukasi pengguna, dan integrasi sistem.

Kata kunci : Analisis SWOT, Aplikasi, One Door Service, Perdim Online, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Pemerintah semakin aktif mengadopsi teknologi digital untuk mentransformasi cara pemberian layanan publik, yang dikenal sebagai E-Government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [1].

Penerapan SPBE di Indonesia diatur melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang menegaskan komitmen digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas [2].

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bagian dari Kementerian Hukum dan HAM turut berinovasi dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi. Salah satu tantangan yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya, yang melayani wilayah kota Palangkaraya dan tujuh kabupaten sekitarnya, adalah proses pengisian Formulir Persyaratan Dokumen Keimigrasian (Perdim) yang sebelumnya dilakukan secara manual. Proses manual ini memakan waktu lama, rentan terhadap kesalahan, dan menimbulkan antrean panjang pada jam-jam sibuk [3][4].

Permasalahan utama yang muncul dari proses manual pengisian formulir Perdim adalah waktu pelayanan yang terlalu lama, terutama pada jam pelayanan puncak, serta tingginya potensi kesalahan penulisan yang menghambat proses verifikasi data. Selain itu, penumpukan antrean yang terjadi berdampak pada penurunan kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya meluncurkan aplikasi berbasis web bernama One Door Service (Perdim Online). Aplikasi ini memungkinkan pengisian formulir Perdim secara daring dari mana saja dan kapan saja. Namun,

meskipun inovasi ini telah diluncurkan, tingkat adopsi oleh pengguna masih rendah. Sebagian besar WNA dan penjamin belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, sementara sebagian lainnya merasa kesulitan menggunakannya karena harus mempelajari banyak platform digital keimigrasian [5].

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor internal yang mencakup kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman dalam implementasi aplikasi One Door Service. Hasil analisis ini diharapkan dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang tepat dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi, memperbaiki kinerja teknis, meningkatkan penerimaan pengguna, dan memastikan tujuan awal aplikasi, yaitu peningkatan efisiensi serta efektivitas pelayanan, dapat tercapai [11].

Rencana penyelesaian masalah dalam penelitian ini difokuskan pada pemanfaatan hasil analisis SWOT untuk merumuskan strategi pengembangan aplikasi yang komprehensif. Beberapa langkah yang direncanakan antara lain adalah peningkatan infrastruktur teknis untuk memastikan kestabilan dan keandalan aplikasi, penyusunan panduan penggunaan yang jelas dan tersedia dalam berbagai bahasa, integrasi aplikasi dengan sistem layanan digital keimigrasian lainnya, serta pelaksanaan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan melalui media daring maupun luring. Dengan strategi ini diharapkan aplikasi One Door Service dapat diadopsi secara lebih luas dan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

2. TINJAUAN PUSTAKA

E-government E-Government (Pemerintahan Elektronik) adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk

memberikan informasi dan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien[6].

Konsep ini bertujuan untuk mentransformasi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Eddy Satriya, e-government merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi telematika[7].

Tujuan mendasar dari penerapan E-Government adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih sederhana, cepat, dan hemat waktu, serta meningkatkan partisipasi publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi One Door Service (Perdim Online) merupakan wujud nyata dari implementasi E-Government di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya, yang bertujuan mengubah layanan pengisian formulir dari sistem manual menjadi elektronik untuk kemudahan pengguna.

Aplikasi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah program komputer yang dirancang untuk menjalankan sebuah tugas khusus bagi pengguna. Secara umum, aplikasi berfungsi untuk mempermudah dan mempercepat berbagai aktivitas atau pekerjaan manusia dengan memanfaatkan kemampuan perangkat komputer[8].

Ada berbagai jenis aplikasi, seperti aplikasi desktop, grafis, multimedia, dan basis data. Aplikasi yang menjadi objek dalam penelitian ini termasuk dalam kategori

Aplikasi Website (Web Apps), yaitu program yang diakses melalui peramban web (web browser) di berbagai perangkat seperti komputer atau smartphone[9].

Aplikasi One Door Service dirancang secara spesifik untuk menjalankan fungsi layanan pengisian formulir Perdim secara daring, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas pengguna dalam menyelesaikan urusan keimigrasian[12].

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[10].

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[13].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi tantangan dan kemudahan dalam implementasi aplikasi "One Door Service (Perdim Online)". Metode ini digunakan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai implementasi aplikasi berbasis website di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya[14].

Analisis data dilakukan menggunakan kerangka kerja SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk memetakan faktor-faktor strategis yang memengaruhi aplikasi tersebut, yang kemudian menjadi landasan dalam merumuskan rekomendasi.

Tabel 1. Analisis Matriks Swot

	Strengths	Weakness
Threats	ST Memanfaatkan potensi untuk menghadapi ancaman	WT Meminimalkan kelemahan untuk menghadapi ancaman
Opportunities	SO Memanfaatkan potensi untuk meraih peluang	WO Mengatasi kelemahan untuk meraih peluang

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja SWOT. Tahapan analisis dimulai dengan mengidentifikasi faktor internal, yaitu kekuatan dan kelemahan aplikasi, dilanjutkan dengan mengidentifikasi faktor eksternal yang meliputi peluang dan ancaman. Selanjutnya, hasil identifikasi tersebut dipetakan dalam matriks SWOT untuk merumuskan strategi pengembangan yang meliputi strategi S-O, W-O, S-T, dan W-T. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi [2][10].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. One Door Service (Perdim Online)

Aplikasi ini dihadirkan untuk memberikan Sebagai langkah strategis dalam modernisasi layanan publik, Aplikasi One Door Service (Perdim Online) diluncurkan untuk menyederhanakan dan mempercepat pelayanan Izin Tinggal bagi Warga Negara Asing. Analisis pada sistem sebelumnya menunjukkan bahwa ketergantungan pada metode pengisian formulir secara tulis tangan telah menjadi penghambat utama efisiensi. Cara lama ini tidak hanya memerlukan waktu yang tidak proporsional bagi setiap pemohon, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada terciptanya penumpukan antrian yang krusial pada jam-jam pelayanan puncak. Melalui digitalisasi ini, Perdim Online secara efektif mengeliminasi hambatan tersebut, memperkenalkan era baru pelayanan imigrasi yang efisien, akuntabel.

4.1.2. Analisis SWOT

Pada bagian ini menjelaskan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) yang difokuskan untuk mengetahui implementasi dari Aplikasi One Door Service (Perdim Online) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan dengan Aplikasi One Door Service (Perdim Online). Data yang digunakan dari analisis ini diperoleh dari hasil wawancara pada pihak terkait yaitu Pengumpulan data primer dalam studi tersebut dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan narasumber kunci yang merupakan pengguna langsung aplikasi, yaitu 2 (dua) orang penjamin dan 2 (dua) orang WNA di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya.. Informasi yang didapatkan peneliti digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan dan tantangan di dalam penerapan One Door Service (Perdim Online).

a. 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 One Door Service (Perdim Online) yaitu :

- Efisiensi dan Penghematan Waktu.
- Aksesibilitas dan Fleksibilitas.
- Akurasi Data.
- Kelengkapan Informasi.
- Proses Menjadi Lebih Terorganisir.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Jika berbicara tentang kelemahan merupakan kurangnya kemampuan yang dimiliki secara

professional sehingga menghambat kinerja serta efektivitas dari suatu organisasi. Faktor-faktor yang menjadi kelemahan pada Aplikasi One Door Service (Perdim Online) berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- Kinerja Teknis Buruk.
- Instruksi Tidak Jelas.
- Kurangnya Sosialisasi.
- Fragmentasi Sistem.

c. Peluang (*Opportunities*)

Pada setiap lembaga memiliki faktor peluang untuk mengembangkan organisasinya lebih baik lagi. Adapun peluang yang terdapat pada Aplikasi One Door Service (Perdim Online) berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan kepada petugas imigrasi yang berkaitan yaitu:

- Dukungan Regulasi E-Government.
- Permintaan Tinggi Akan Layanan Cepat.
- Peningkatan Literasi Digital Masyarakat.
- Potensi Integrasi Platform.
- Pemanfaatan Media Sosial

d. 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 One Door Service (Perdim Online) yaitu :

- Resistensi Terhadap Perubahan.
- Menyebarnya Persepsi Negatif.
- Tingkat Kemampuan Digital yang Beragam.
- Kepercayaan pada Proses Manual.

4.2. Pembahasan

Tabel 2. Analisis Matriks SWOT

	Strength (S)	Weakness (W)
	1) Efisiensi dan Penghematan Waktu. 2) Aksesibilitas dan Fleksibilitas. 3) Akurasi Data. 4) Kelengkapan Informasi. 5) Proses Menjadi Lebih Terorganisir.	1) Kinerja Teknis Buruk. 2) Instruksi Tidak Jelas. 3) Belum adanya Kurangnya Sosialisasi. 4) Fragmentasi Sistem.
Opportunities (O)	S-O STRATEGI	W-O STRATEGI
1) Dukungan Regulasi E-Government. 2) Permintaan Tinggi Akan Layanan Cepat. 3) Peningkatan Literasi Digital Masyarakat. 4) Potensi Integrasi Platform 5) Pemanfaatan Media Sosial	1) Mengoptimalkan Efisiensi dan Aksesibilitas untuk Menjawab Permintaan Tinggi 2) Memanfaatkan Kelengkapan Informasi dan Akurasi Data untuk Meningkatkan Literasi Digital Masyarakat 3) Mendorong Integrasi Platform melalui Fleksibilitas Aplikasi 4) Menggunakan Media Sosial sebagai Saluran Promosi Aplikasi	1) Mengatasi Fragmentasi Sistem dengan Integrasi Platform Layanan Digital Keimigrasian 2) Menyusun Panduan Instruksi Digital yang Komprehensif dan Visual 3) Melakukan Sosialisasi Massal Melalui Media Sosial dan Pelatihan di Kantor Imigrasi 4) Memperkuat Infrastruktur Teknis melalui Dukungan Pemerintah atas Regulasi SPBE meningkatkan transparansi dan reputasi kantor.

Threats (T)	S-T STRATEGI	W-T STRATEGI
1) Resistensi Terhadap Perubahan. 2) Menyebarnya Persepsi Negatif. 3) Tingkat Kemampuan Digital yang Beragam. 4) Kepercayaan pada Proses Manual.	1) Menggunakan Efisiensi Layanan untuk Melawan Persepsi Negatif terhadap Sistem Baru 2) Mengedepankan Aksesibilitas dan Akurasi Data untuk Menjawab Keraguan Pengguna Tradisional 3) Membangun Kepercayaan dengan Transparansi dan Sistem Umpan Balik 4) Mengembangkan Modul Edukasi untuk Mengatasi Resistensi dan Kesenjangan Digital	1) Meluncurkan Program Peningkatan Kapasitas Digital untuk Mengurangi Gap Kemampuan Teknologi 2) Membuat Hotline atau Bantuan Live Chat untuk Mengatasi Kebingungan Pengguna 3) Mengintegrasikan Sistem Monitoring untuk Mengantisipasi Gangguan Teknis yang Merugikan Citra Aplikasi 4) Melakukan Evaluasi Berkala untuk Mengadaptasi Perubahan Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna

4.2.1. Strategi S-O (strength-opportunity)

Strategi ini dibuat berdasarkan pendekatan proaktif yang bertujuan mengoptimalkan kekuatan internal aplikasi One Door Service (Perdim Online) untuk meraih dan memanfaatkan peluang eksternal semaksimal mungkin. Dengan mengintegrasikan fitur unggulan aplikasi dan tren positif di bidang pelayanan publik digital, strategi ini diarahkan untuk mempercepat transformasi digital keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya secara sistemik dan berkelanjutan.

Kekuatan Utama:

- Efisiensi dan Penghematan Waktu : Aplikasi One Door Service memungkinkan pengisian formulir keimigrasian secara daring tanpa perlu datang ke kantor terlebih dahulu. Hal ini memangkas waktu pelayanan secara signifikan dan mengurangi antrean.
- Aksesibilitas dan Fleksibilitas : Pengguna dapat mengakses aplikasi kapan saja dan dari mana saja, menggunakan perangkat apa pun yang memiliki koneksi internet. Ini memberikan kenyamanan tinggi bagi WNA dan penjamin mereka.
- Akurasi Data : Dengan sistem input digital, kesalahan penulisan atau ketidakjelasan formulir dapat dikurangi secara drastis. Proses validasi juga menjadi lebih cepat dan sistematis.
- Kelengkapan Informasi dan Organisasi Proses : Aplikasi menyajikan informasi yang jelas dan terstruktur, sehingga proses permohonan izin tinggal menjadi lebih tertib, mudah diikuti, dan terdokumentasi dengan baik.

Peluang:

- Dukungan Regulasi E-Government : Pemerintah pusat mendukung penuh digitalisasi layanan publik melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), membuka ruang inovasi layanan berbasis web seperti Perdim Online.
- Permintaan Tinggi Akan Layanan Cepat dan Mudah : Masyarakat, termasuk WNA dan penjamin, menunjukkan kecenderungan untuk memilih layanan yang efisien dan tidak berbelit-belit, terlebih di tengah kesibukan atau keterbatasan mobilitas.

- Peningkatan Literasi Digital Masyarakat : Semakin banyak individu, termasuk kelompok WNA, yang mulai akrab dengan teknologi informasi, khususnya setelah pandemi, sehingga membuka peluang penerimaan aplikasi digital.
- Potensi Integrasi Sistem dan Pencitraan Positif : Aplikasi ini dapat menjadi pondasi awal dari sistem pelayanan digital imigrasi yang terintegrasi. Selain itu, keberhasilan aplikasi ini dapat memperkuat citra Kantor Imigrasi sebagai instansi yang adaptif dan progresif.

Rekomendasi Strategi:

- Promosi Kemudahan Akses dan Efisiensi Layanan : Memanfaatkan fitur unggulan seperti fleksibilitas waktu, efisiensi pengisian formulir, dan akurasi data untuk mempromosikan aplikasi secara masif melalui media sosial, laman resmi imigrasi, dan penyuluhan langsung kepada masyarakat atau penjamin WNA.
- Menguatkan Kemitraan dengan Lembaga Edukasi dan Teknologi Lokal : Menjalin kerja sama strategis dengan lembaga pendidikan, komunitas TIK lokal, dan relawan digital untuk membantu penyuluhan serta edukasi pengguna terkait manfaat aplikasi dan cara penggunaannya.
- Meningkatkan Aksesibilitas untuk Semua Kalangan : Meningkatkan fitur aplikasi agar ramah pengguna dari berbagai latar belakang, termasuk menambahkan pilihan bahasa, navigasi intuitif, dan bantuan online agar layanan bisa diakses oleh kelompok yang kurang familier dengan teknologi.
- Memperkuat Citra Positif Kantor Imigrasi melalui Layanan Digital : Menjadikan aplikasi ini sebagai simbol transformasi digital keimigrasian, dengan menyampaikan narasi inklusi, efisiensi, dan kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat secara konsisten melalui berbagai kanal komunikasi publik.

4.2.2. Strategi S-T (strength-threat)

Strategi ini bertujuan untuk menggunakan kekuatan internal dari aplikasi untuk mengatasi ancaman eksternal yang berpotensi menghambat keberhasilan implementasi. Strategi ini bersifat responsif namun agresif, mengedepankan kekuatan fitur unggulan aplikasi dan efisiensi layanan dalam

menghadapi resistensi pengguna, keraguan publik, serta tantangan adaptasi teknologi di kalangan masyarakat.

Kekuatan Utama:

- Efisiensi dan Penghematan Waktu :** Aplikasi secara nyata mengurangi waktu proses administratif di kantor, membuat layanan menjadi lebih cepat dan teratur.
- Aksesibilitas Tinggi :** Fleksibilitas untuk mengakses aplikasi dari mana saja dan kapan saja sangat memudahkan pengguna yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas.
- Akurasi dan Organisasi Data Lebih Baik :** Data yang diinput melalui sistem digital lebih mudah diverifikasi dan diminimalkan kesalahannya dibanding formulir manual.
- Kelengkapan Informasi :** Seluruh proses dan dokumen yang dibutuhkan tersedia dalam satu aplikasi, menjadikannya alat pelayanan yang terorganisir.

Ancaman Utama:

- Resistensi Terhadap Perubahan :** Sebagian pengguna masih memilih metode manual karena merasa sistem digital terlalu rumit atau tidak bisa diandalkan.
- Menyebarnya Persepsi Negatif :** Gangguan teknis kecil dapat menimbulkan narasi negatif yang menyebar cepat melalui media sosial, merusak citra aplikasi.
- Tingkat Kemampuan Digital yang Tidak Merata :** Tidak semua pengguna memiliki kemampuan menggunakan aplikasi digital, terutama pengguna dari kalangan lanjut usia atau kurang familiar dengan teknologi.
- Ketergantungan pada Sistem Manual yang Sudah Terbiasa :** Banyak pengguna merasa lebih nyaman dengan sistem manual karena dianggap lebih pasti dan bisa dilakukan dengan bantuan langsung.

Rekomendasi Strategi:

- Memfaatkan Efisiensi Sebagai Kampanye Publik :** Sosialisasikan data nyata tentang penghematan waktu dan kemudahan yang diperoleh dari penggunaan aplikasi untuk meruntuhkan keraguan dan resistensi.
- Mengembangkan Sistem Transparansi Proses :** Menambahkan fitur pelacakan status permohonan dan notifikasi otomatis agar pengguna merasa proses mereka aman dan terpantau.
- Menyediakan Layanan Edukasi dan Pendampingan Digital :** Memberikan edukasi digital di ruang pelayanan atau membuat petugas khusus pendamping digital bagi pemohon yang kesulitan.
- Membangun Komunitas Digital Pengguna Aplikasi :** Dorong terbentuknya komunitas pengguna aktif yang dapat memberikan testimoni

positif dan membimbing pengguna baru melalui platform media sosial.

4.2.3. Strategi W-O (weaknesses-opportunity)

Strategi ini dirancang untuk meminimalkan kelemahan internal aplikasi One Door Service (Perdim Online) dengan cara memanfaatkan peluang eksternal yang ada. Tujuannya adalah mengkonversi kekurangan dalam penerapan aplikasi menjadi potensi penguatan melalui pemanfaatan dukungan regulasi, tren digitalisasi masyarakat, dan kerja sama kelembagaan. Pendekatan ini sangat relevan dalam memperkuat fondasi sistem digital agar lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

Kelemahan Utama:

- Kinerja Teknis Buruk :** Masalah seperti tampilan yang tidak responsif, waktu muat lambat, atau error dalam sistem input sering kali mengganggu pengalaman pengguna dan menurunkan kepercayaan terhadap aplikasi.
- Instruksi Tidak Jelas :** Pengguna merasa bingung karena petunjuk penggunaan di dalam aplikasi minim atau tidak mudah dipahami, terutama oleh pemohon dengan literasi digital rendah.
- Kurangnya Sosialisasi :** Banyak pengguna tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini karena kurangnya promosi atau publikasi resmi dari kantor imigrasi, baik secara daring maupun luring.
- Fragmentasi Sistem :** Aplikasi tidak terhubung dengan sistem lain, seperti antrean online, pelacakan permohonan, atau pengingat status dokumen, sehingga membuat pengalaman pengguna terpecah dan membingungkan.

Peluang:

- Dukungan Regulasi E-Government :** Kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi pelayanan publik memberikan payung hukum yang kuat untuk pengembangan aplikasi seperti Perdim Online.
- Permintaan Tinggi Akan Layanan Digital yang Cepat dan Praktis :** Masyarakat semakin menyukai layanan digital yang hemat waktu, tidak berbelit, dan mudah diakses, termasuk dalam pengurusan izin tinggal WNA.
- Peningkatan Literasi Digital di Kalangan Pengguna :** Adanya peningkatan penggunaan smartphone dan aplikasi daring oleh masyarakat, termasuk kalangan WNA, membuka peluang edukasi dan adopsi digital.
- Potensi Integrasi Sistem Layanan Digital :** Kantor imigrasi dapat menggabungkan layanan Perdim Online dengan sistem digital lain dalam satu platform terpadu untuk memberikan kenyamanan maksimal kepada pengguna.

Rekomendasi Strategi:

- Perbaikan Sistem Teknis dan Infrastruktur Digital :** Kantor imigrasi perlu bekerja sama

dengan pengembang profesional untuk memperbaiki kinerja teknis aplikasi: mempercepat waktu muat, menstabilkan server, dan memastikan aplikasi berjalan optimal di berbagai perangkat.

- b. Penyusunan Panduan Digital Interaktif : Instruksi penggunaan aplikasi harus disajikan dalam bentuk visual (video singkat, infografis, tutorial interaktif) dan tersedia dalam beberapa bahasa. Ini membantu pengguna lintas kebangsaan memahami dan menggunakan aplikasi dengan lebih mudah.
- c. Sosialisasi Melalui Media Sosial, Website, dan Komunitas : Diperlukan kampanye informasi secara aktif dan berkelanjutan, baik secara daring (Facebook, Instagram, TikTok, WhatsApp blast) maupun luring (baliho, penyuluhan langsung, kemitraan dengan komunitas WNA), untuk memperkenalkan aplikasi dan membangun kebiasaan baru.
- d. Integrasi dengan Layanan Keimigrasian Lain : Aplikasi harus diintegrasikan dengan sistem antrean, pengecekan status dokumen, serta sistem notifikasi agar proses pelayanan lebih terpadu, efisien, dan tidak menyulitkan pengguna karena harus berpindah platform.

4.2.4. Strategi W-T (weaknesses-threat)

Strategi ini dirancang secara defensif, yaitu dengan meminimalkan kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal yang dapat menghambat adopsi dan keberhasilan jangka panjang aplikasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya sistem pengawasan, evaluasi berkelanjutan, dan pelatihan SDM untuk memastikan layanan tetap berjalan optimal dalam menghadapi tantangan eksternal yang tak terduga.

Kelemahan Utama :

- a. Kinerja Teknis Buruk : Sistem lambat, sering error, atau tidak responsif terhadap perangkat tertentu.
- b. Instruksi Penggunaan Kurang Informatif : Tidak ada panduan langkah demi langkah yang mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang.
- c. Kurangnya Sosialisasi dan Promosi Aplikasi : Banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi ini atau menganggapnya tidak wajib digunakan.
- d. Sistem Tidak Terintegrasi : Fragmentasi sistem pelayanan menyebabkan kebingungan dan memperlambat proses.

Ancaman Utama :

- a. Resistensi Pengguna dan Persepsi Negatif : Kurangnya pemahaman bisa berujung pada kritik publik yang masif, terutama di era media sosial.
- b. Kesenjangan Digital : Ketimpangan dalam kemampuan digital di antara pengguna

memperlebar jarak antara sistem dan pengguna yang seharusnya dilayani.

- c. Keraguan Terhadap Efektivitas Aplikasi : Isu-isu seperti sistem lambat atau error memperkuat keraguan masyarakat terhadap teknologi layanan publik.

Rekomendasi Strategi:

- a. Meningkatkan Pelatihan Petugas dan SDM : Memberikan pelatihan khusus bagi petugas agar mampu mengelola aplikasi dan membantu pengguna dengan cara yang komunikatif dan solutif.
- b. Membangun Sistem Bantuan dan Umpan Balik Terintegrasi : Tambahkan fitur live chat atau helpdesk daring yang memungkinkan pengguna mendapat bantuan saat menghadapi kendala.
- c. Melakukan Audit dan Evaluasi Berkala : Lakukan uji coba, survei kepuasan, dan monitoring teknis secara rutin untuk mengetahui kendala lapangan dan melakukan pembaruan sistem.
- d. Menyesuaikan Aplikasi dengan Kebutuhan Nyata Pengguna : Lakukan pendekatan partisipatif, libatkan pengguna langsung (termasuk WNA dan penjamin) dalam pengembangan fitur dan penyempurnaan alur kerja aplikasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Aplikasi One Door Service (Perdim Online) memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan izin tinggal bagi Warga Negara Asing di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya. Kekuatan seperti efisiensi waktu, aksesibilitas, dan akurasi data dapat dimanfaatkan untuk menjawab kebutuhan layanan publik yang modern. Namun, tantangan berupa kinerja teknis yang belum optimal, kurangnya panduan penggunaan, minimnya sosialisasi, serta resistensi masyarakat terhadap sistem digital perlu segera diatasi. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Imigrasi meningkatkan stabilitas teknis aplikasi, menyusun panduan interaktif, mengintegrasikan sistem layanan keimigrasian, serta memperluas sosialisasi melalui media sosial dan mitra komunitas. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan bagi petugas, evaluasi berkala, serta alokasi anggaran berkelanjutan guna memastikan bahwa aplikasi dapat terus dikembangkan secara adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Satriya, "Penerapan E-Government di Indonesia: Peluang dan Tantangan," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 7, no. 1, 2015. [Online]. Available: <https://ejournal.litbang.kemendagri.go.id/index.php/jpp/article/view/1874>

- [2] M. Riadi, "Analisis SWOT: Pengertian, Tujuan, dan Contoh," *Kajian Pustaka*, Jun. 2020. [Online]. Available: <https://www.kajianpustaka.com/2020/06/analisis-swot.html>
- [3] P. D. A. Mahendra, "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor melalui Pemanfaatan Aplikasi M-Paspor (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar)," *Triwikrama*, vol. 5, no. 1, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/11910>
- [4] R. Nugroho, "E-Government dan Pelayanan Publik," *Jurnal Reformasi Pemerintahan*, vol. 8, no. 2, 2021. [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/jrp/article/view/6148>
- [5] R. Firman, "Literasi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online," *Jurnal Ilmu Komunikasi Pemerintahan*, vol. 5, no. 2, 2022. [Online]. Available: <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIK/article/view/1136>
- [6] R. Firmansyah, "Transformasi Digital dalam Layanan Keimigrasian," *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, vol. 2, no. 2, pp. 93–113, 2023. [Online]. Available: <https://journal.poltekim.ac.id/tematics/article/view/107>
- [7] N. Yuliana and A. Sari, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Sistem Pelayanan Berbasis Web di Lembaga Publik," *JIKOM*, vol. 10, no. 3, 2022. [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jikom/article/view/13458>
- [8] B. Putra, "E-Government Maturity in Indonesia: A Review," *Jurnal Manajemen Digital*, vol. 6, no. 1, 2020. [Online]. Available: <https://jurnal.unpad.ac.id/jmd/article/view/32823>
- [9] A. Kurniawan, "Evaluasi Layanan Digital Publik Berdasarkan Keluhan Teknis Pengguna," *Jurnal Demokrasi Publik*, vol. 9, no. 2, 2022. [Online]. Available: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jdp/article/view/52218>
- [10] I. Suryani, "Integrasi Layanan Berbasis Teknologi dalam Pelayanan Publik Daerah," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (JPTK)*, vol. 12, no. 1, 2023. [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jptk/article/view/60102>
- [11] A. P. Purnomo, "Citizen-oriented service delivery and innovation in the passport office in Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 15–27, 2018. DOI: 10.22212/jekp.v9i1.723 ResearchGate
- [12] Anisa Prameswari, Saifullah Zakaria, dan Selvi Centia, "Pelayanan publik berbasis Electronic Government melalui penerapan aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2022," *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, vol. 3, no. 2, 2023. Jurnal Universitas Padjadjaran
- [13] N. Izzaturrahmah dan M. N. C. Eko Saputro, "Revolutionizing Passport Services with M-Passport: Towards Agile and Digital Government," *Agile Governance and Innovation Measurement Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 12–21, Mar. 2024. DOI: 10.18196/agimjournal.v1i1.9 Agim UMY
- [14] W. Y. Widiyaningrum, "Kajian teoritis: strategi pengembangan e-government dalam pelayanan administrasi secara daring," *Pakuan Justice Journal of Law (PAJOUL)*.