



Penerapan Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Dewi Asrianingsih¹, Agus Hendrayady², Okparizan³

¹²³Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Dompok, Dompok, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang,

Kepulauan Riau 29115; Telepon: (0771) 4500089

Email Korespondensi: dewiasriaa@gmail.com

Abstract

The study is based on the problems that occurred in passport management at the immigration office of class ii before the release of the apapo and m-passport applications, and the supervision and services that passport care applicants face such as less effective assurance of service, inefficient institutional performance efficiency, queue issues at the slow service bureau, People had to wait a long time to manage passports, but sometimes it was also unclear that their services, once applied online, still lacked the requirement of service to manage passports and were unable to schedule the days and times. Immigration office class II TPI Tanjung Balai Karimun applies to information technologies based on applications systems and some service innovations such as friendly ham, eazy passport, sicross and sijamat are a step to make it easier in the process of better passport management management. The study aims to know the effect after information technology has been applied to passport management services and to use a qualitative approach or type of descriptive with the paradigm used is constructivism, which suggests that knowledge is not only the construct of subject thought studied and related to this study of the subjective and subjective realities rather than the product of experience alone, But it is a construct by thinking with the application of applications for information technology service. The theory used by the sangkala (2013) analysed is five major indicators or strategies of innovation in the government sector: integrated services, decentralized services and monitoring services, joint operation, citizen outreach, and the introduction of communication and information technology. Instruments of data gathering that are interviews, observations, and documentation and data triangulation. Research shows that the application of information technology to passport management services is so far beyond optimal that the system may have a problem determining schedules because of unstable tissues, it is seen that the service is integrated and based on the soup and brings the ease felt by society.

Keywords: Information Technology, Public Service, Passport

Abstrak

Penelitian ini didasari pada permasalahan yang terjadi dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun sebelum diterapkannya Aplikasi APAPO dan M-Paspor sehingga pengawasan dan pelayanan yang dihadapi para pemohon pengurusan paspor seperti kepastian pelayanan yang kurang efektif, efisiensi kinerja kelembagaan yang tidak efisien, masalah antrian di biro pelayanan yang lamban, dahulunya masyarakat harus mengantri lama untuk mengurus paspor namun terkadang juga belum jelas layanannya, setelah diterapkannya sistem Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online, masih kurangnya kuota layanan yang diberikan untuk mengurus paspor dan tidak bisa mengatur jadwal hari dan waktu. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun menerapkan Teknologi Informasi yang berbasis sistem Aplikasi dan beberapa inovasi layanan seperti Ramah HAM, Eazy Passport, Sipalang dan Sijamat merupakan langkah untuk mempermudah dalam proses pelayanan pengurusan paspor yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dampak sesudah diterapkannya Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor dan menggunakan pendekatan atau jenis deskriptif kualitatif dengan paradigma yang digunakan ialah *constructivism*, yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang

diteliti dan berkaitan dengan penelitian ini terhadap realitas social yang berpusat pada subjek dan ilmu pengetahuan bukan hasil dari pengalaman semata, tetapi hasil konstruksi oleh pemikiran dengan adanya penerapan teknologi informasi pelayanan berbasis aplikasi. Teori yang digunakan oleh Sangkala (2013) yang di analisis terdapat 5 indikator atau strategi utama inovasi didalam sektor pemerintahan yaitu: Layanan Terintegrasi, Desentralisasi Layanan dan Monitoring Layanan, Pemanfaatan Kerjasama, Pelibatan Warga Negara, dan Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Instrument pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dan triangulasi data. Hasil dari temuan penelitian menunjukkan bahwa dampak dari diterapkannya teknologi informasi pada pelayanan pengurusan paspor dapat dikatakan sudah berjalan dengan optimal dan sebagai alternative sejauh ini pada penerapannya, walaupun terkadang pada sistemnya bisa mengalami kendala untuk menentukan jadwal dikarenakan jaringan yang tentunya tidak stabil, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah terintegrasi dan berdasarkan SOP yang ada serta membawa kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Paspor

PENDAHULUAN

Dalam Undang- Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rencana, kegiatan atau rangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut undang-undang atas barang dan jasa yang ditawarkan kepada setiap warga negara dan penduduk, serta pelayanan administrasi. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia (Kemenkumham) merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di Indonesia yang memerankan urusan hukum dan hak asasi manusia, serta berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Bidang keimigrasian adalah salah satu kewenangan pemerintah pusat yang cukup penting. Karena hal ini menyangkut berbagai macam perizinan di antaranya adalah penertiban dokumen perjalanan republik indonesia salah satunya adalah paspor.

Fungsi keimigrasian adalah sebagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, maka penegakan hukum keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional sangat perlu diperhatikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yaitu paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dengan adanya kelimpahan kewenangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) ke kantor wilayah kepulauan riau maka terbentuklah Kantor

Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang berada di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Kantor imigrasi sebagai salah satu unit pemerintah pusat daerah mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan dokumen perjalanan republik indonesia salah satunya paspor bagi masyarakat atau warga negara yang melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia.

Pembentukan kantor imigrasi ini dikarenakan Tanjung Balai Karimun adalah sebagai salah satu ibukota dari kabupaten karimun yang berdekatan langsung dengan Negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura. Sebagai ibukota Kabupaten Karimun, Tanjung Balai Karimun merupakan pintu utama setiap keberangkatan yang dilakukan baik keberangkatan dalam negeri maupun luar negeri yang berada di wilayah kabupaten karimun. Untuk itu, diterapkannya teknologi informasi terkait pelayanan publik yang berbasis sistem dan aplikasi (Janner at.el, 2020).

Di era globalisasi, teknologi informasi diperkirakan berkembang pesat dan teknologi informasi atau bisa juga disebut dengan teknologi digital menjadi sarana penyebaran informasi dan komunikasi (Richardus, 2007). Menurut McGraw Hill, teknologi digital adalah sarana di mana orang berinteraksi satu sama lain dengan menciptakan, berbagi, dan bertukar informasi serta ide dalam jaringan dan komunitas virtual (Fatur & Janwan, 2020).

Ada berbagai jenis media sosial yang populer di kalangan masyarakat, antara lain layanan blog, layanan jejaring sosial, dan layanan microblogging (Han at el, 2019). Kantor Imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dengan adanya tugas dan fungsi pada Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM sangat jelas memiliki peran yang sangat penting.

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan di sebutkan tentang prinsip-prinsip dalam penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan yang sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun juga tidak jauh dari perhatian publik atau masyarakat, dan untuk itu pemerintah tentunya harus mengambil langkah konkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terlaksana dengan baik.

Terdapat juga praktik percaloan bahkan oleh pegawai yang bekerja, hal itu berasal dari sumber berita yang dilansir oleh (gempurnews). Dengan sejumlah permasalahan yang muncul, maka kepala kantor imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun terus melakukan perubahan-perubahan baru guna meminimalisir penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai yang maupun pihak yang tidak bertanggung jawab.

Penelitian terdahulu pada tahun 2019, yang membahas mengenai adanya inovasi yang dapat di terapkan oleh direktorat jenderal kamtor imigrasi tanjung balai karimun dimulai pada tahun 2017, dimana inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun telah meluncurkan pelayanan inovatif pembuatan paspor elektronik yaitu sistem Anjungan Paspor (APM).

Layanan APM dianggap lebih efisien, efektif dan yang terpenting lebih hemat waktu khususnya bagi warga yang bertempat tinggal di pulau. Keunggulan APM ini yaitu para pemohon dapat mengatur jadwal wawancara dan foto sendiri, layanan SMS untuk pengambilan paspor dan paspor dapat dikirim melalui aplikasi layanan PT. Pos Indonesia. Karena masyarakat harus mengantri lama demi membuat paspor, jadi diterapkan aplikasi APM.

Dengan adanya penerapan pada sistem teknologi informasi berbasis elektronik dan Aplikasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memenuhi kebutuhan masyarakat, juga dapat mempermudah penyampaian pelayanan dalam pengurusan paspor. Walaupun berbagai masalah masih mewarnai pelaksanaannya tetapi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin terlihat dengan munculnya berbagai sistem pada teknologi informasi tersebut.

Banyaknya permintaan pengurusan paspor menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi dan tentunya akan berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat akan paspor serta diharapkan adanya pelayanan yang ditawarkan akan meningkat dan semakin baik. Berikut ini tabel data terkait peningkatan jumlah penerbitan paspor setiap tahunnya menggunakan aplikasi APM.

Tabel 1. Sebelum dan Sesudah Menggunakan Sistem APM

Jumlah Penerbitan Paspor			
Tahun	Sebelum APM		
	Perhari	Perbulan	Pertahun
2015	20-25	600-650	7.042
2016	25-30	750-800	7.650
Sesudah APM			
2017	40-60	1.200-1500	13.778
2018	60-70	1500-2000	16.573

(Sumber : Olahan Peneliti terdahulu, kantor Imigrasi Kelas II TPI)

Dapat dilihat dari tabel data diatas, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi APM tersebut, dimana jumlah penerbitan paspor setelah adanya APM pada tahun 2017 meningkat pada satu tahun kedepan dari sekitar 13.778 menjadi

16.573, dibandingkan dengan tahun 2016 yang menerbitkan sekitar 9.576. dan pada tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah penerbitan paspor setiap tahunnya seperti pada tabel diatas.

Pada Akhir Tahun 2019, APM sudah digantikan dengan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online. Penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang mana Aplikasi ini merupakan sebuah sitem aplikasi berbasis elektronik yang digunakan sebagai media teknologi informasi dan pusat layanan publik daerah dan APAPO sedikit lebih maju dibandingkan APM.

Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) berlaku di seluruh kantor imigrasi dan merupakan sebuah terobosan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor dalam jaringan atau online. Seiring berjalan penerapannya masih timbul juga permasalahan, dari sumber yang dilansir oleh (Chaharani at el, 2020), dimana Dirjen atau kepala kantor imigrasi merasa bahwa masih tekendala baik dalam pelayanan maupun dalam sistem antrean untuk warga kabupaten karimun yang berada diluar pulau-pulau.

Selain itu permasalahan lain yang timbul, dari sumber yang dilansir oleh (ulasan.co,2022) yaitu warga karimun mengeluhkan pengurusan paspor, dimana warga yang telah mendaftar lewat APAPO kemudian melakukan sesi wawancara dan sudah membayar lewat bank tetapi, tidak mendapatkan kejelasan informasi apapun lagi. Permasalahan lain yang terkait dengan pengurusan lewat jalur pintu belakang, dimana warga yang mampu membayar dengan nominal yang cukup besar akan di prioritaskan paspornya, nah hal tersebut tentunya menyulitkan warga yang membayar dengan nominal yang biasa atau normal tetapi pengurusan paspornya tidak diprioritaskan.

Kemudian Setelah diganti menjadi APAPO, kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian (Lalintalkim) Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, memberlakukan kuota untuk mendapatkan nomor antrean melalui APAPO saat itu berkisar sebanyak 50 nomor antrean atau pemohon dalam satu harinya.

APAPO merupakan Aplikasi versi pertama yang digunakan oleh pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrean pendaftaran dan kuota yang telah diatur dengan persentase 20% dari total kuota yang disediakan oleh tiap kantor imigrasi, dari sumber (kepri.antaranews, 2019). Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian menyebutkan bahwa petugas melayani pemohon yang merupakan pekerja Pegawai Negeri, karena tidak sempat untuk mengurus langsung ke Kantor Imigrasi dan layanan yang diberikan dengan jumlah pemohon berkisar antara 20-50 pemohon perharinya.

Tabel 2. Setelah diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online

Tahun	Jumlah Permohonan Paspor pada Aplikasi APAPO		
	Perhari	Perbulan	Pertahun
2019	40-50	1.200-1.390	12.465
2020	20-30	600-900	10.786
2021	35-40	1.010-1.100	13.156
2022	50-60	1.500-1.700	19.095

(Sumber : Data Olahan pada peneliti tahun 2023)

Dapat dilihat dari tabel data diatas, menunjukkan bahwa pada tahun 2019, kuota yang diberikan perharinya itu bisa dikatakan selalu penuh oleh pemohon paspor. Untuk tahun 2020-2021, ada sedikit penurunan pada kuota yang diberikan atau bisa dikatakan tidak selalu penuh karena pada kedua tahun tersebut adanya pandemic covid-19 dan tentunya Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun mengurangi pelayanan secara langsung.

Pada awal tahun 2022 disaat masih diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) masih bisa dikatakan stabil kembali. Pada akhir tahun 2022 saat sudah diterapkannya Aplikasi M-Paspor kuota yang diberikan bertambah menjadi 60 orang atau pemohon perharinya. Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang menerangkan bahwasannya perhari kuota yang diberikan selalu saja penuh atau kurang lebih 50 orang paling sedikit setiap harinya.

Dikarenakan banyaknya pemohon yang mengurus paspor perdana, perpanjangan paspor serta pengurusan paspor dari pulau-pulau terdekat di Tanjung Balai Karimun. Pada tahun 2022 itu, kantor imigrasi kelas II Tanjung Balai Karimun tidak lagi menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) dikarenakan masih belum efektifnya pada layanan yang telah disediakan dan juga bagi masyarakat sulit untuk menentukan jadwal kedatangannya dan juga kuota yang bisa dikatakan sedikit.

Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, telah menutup layanan pada Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) dengan layanan pada Aplikasi tersebut yang masih dikatakan kurang dikarenakan tidak bisa mengatur jadwalnya seperti hari, tanggal dan jam bagi pemohon pengurusan paspor dan kemudian menerapkan Aplikasi yang disebut dengan Mobile Passport (M-Paspor).

Mengenai hal diatas sudah sesuai dengan petunjuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berada di pusat menghimbau untuk menutup layanan APAPO tersebut. dan dibawah ini yang merupakan tabel data jumlah penerbitan paspor yang sudah di keluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun pada tahun 2019-2022 baik itu pada saat diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) hingga diganti dengan Aplikasi Mobile Passport (M-Paspor).

Berdasarkan Surat Edaran Pelaksanaan tugas Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 pada tanggal 21 Januari 2022 tentang Pelaksanaan M-Paspor di launching pada Hari Bhakti Imigrasi ke-72 tanggal 27 Januari 2022. M-Paspor adalah bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).

M-Paspor merupakan inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Dengan M-Paspor masyarakat dapat mengajukan permohonan dengan mengunggah berkas ke aplikasi, jadi tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data. Layanan kuota untuk pemohon yang diberikan oleh kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun pada M-Paspor sebanyak 60 orang atau pemohon perharinya. Berikut ini data jumlah permohonan pada 3 bulan awal tahun 2023 pada penerapan aplikasi M-Paspor.

Tabel 1 Jumlah Penerbitan Paspor Tahun 2019-2022 (APAPO) dan Tahun 2023 (M-Paspor)

Jenis Pelayanan	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023 (Januari-Maret)
Paspor 48 Halaman	14.413	4.974	2.337	18.756	6.375

(Sumber: Olahan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun)

Teori yang digunakan pada penelitian ini oleh Sangkala (2013) dengan 5 strategi utama pemerintahan dalam layanan inovatif, yaitu 1) Layanan Terintegrasi, 2) Desentralisasi Layanan dan Monitoring Layanan, 3) Pemanfaatan Kerjasama, 4) Pelibatan Warga Negara, 5) Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Serta memiliki keterkaitan dengan teori oleh peneliti terdahulu pada tahun 2019 yang membahas mengenai Inovasi pelayanan pembuatan paspor, jadi penulis tertarik ingin menggunakan teori tersebut dan dengan landasan teori utama yang digunakan sebagai dasar menentukan konsep penelitian yang dilaksanakan. Penulis ingin mengkaji pada penerapan teknologi informasi pelayanan pengurusan paspor, apakah dapat menjadi alternatif untuk mengatasi permasalahan dalam skripsi yang berjudul "**Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun**".

Berdasarkan latar belakang yang diteliti oleh peneliti, "Bagaimana dampak yang dirasakan sesudah diterapkannya Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Dengan tujuan penelitian, Untuk mengetahui dampak sesudah diterapkannya Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti ialah dengan cara deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yang menjadi studi kasusnya adalah Kantor Imigram II TPI Tanjung Balai Karimun. Objek penelitian ini berpacu kepada hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini seperti yang disampaikan oleh (Sugiyono, 2014) yakni, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan melakukanteknik analisis data secara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat yang berintegritas, responsif, akuntabel serta profesional merupakan tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat.

Oleh karena itu, semua tugas yang diemban tentunya menyangkut pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi kewajiban dari setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Pada Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yang meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan serta kenyamanan. Hal ini di perjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tariff, produk pelayanan.

Untuk memenuhi standar pelayanan pada pengurusan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun menerapkan Teknologi Informasi yang berbasis sistem Aplikasi untuk mempermudah layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan tujuan agar terciptanya pelayanan yang berintegritas, responsif serta akuntabel. Sangkala (2013), mengemukakan ada 5 indikator atau strategi utama dalam pemerintahan yaitu:

1. Layanan Terintegrasi
2. Desentralisasi Layanan dan Monitoring Layanan

3. Pemanfaatan Kerjasama
4. Pelibatan Warga Negara
5. Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

A. LAYANAN TERINTEGRASI

Layanan terintegrasi yang bermaksud dimana sektor publik meningkatkan sejumlah layanan, serta warga yang memiliki harapan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Hal itu tentunya menjadi strategi yang juga dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun untuk mewujudkan layanan yang berintegritas dalam melayani warga Negara dalam mengurus paspor.

Fungsi yang diberikan tersebut juga akan sangat berpengaruh terhadap penilaian masyarakat. Maka untuk itu, seluruh pejabat dan petugas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun tentunya ingin memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melayani masyarakatnya. Pelayanan yang telah diberikan oleh seluruh petugas bisa dikatakan telah memenuhi standar yang ada mulai dari perhatian para petugas, kemudahan untuk mengakses layanan serta fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menerimanya, dan bisa di lihat seperti pada gambar dibawah ini mengenai penunjang fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan.

Layanan terintegrasi yang mencakup adanya layanan yang diberikan untuk memenuhi pelayanan yang integritas serta memperoleh kenyamanan serta kepuasan bagi para pemohon yang ingin mengurus paspor serta di fasilitasi sarana dan prasarana yang menunjang kepada layanan yang telah disediakan.

Seperti Layanan khusus bagi kelompok rentan dan disabilitas, ruang pelayanan untuk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA), Ruang tunggu di bagian pelayanan umum, ruang laktasi untuk ibu menyusui, ruang ibadah untuk sendiri dan Musholla, ruang parkir, toilet prioritas untuk kaum rentan dan disabilitas, ruang bermain anak anak untuk warga yang membawa anak kecil, ruang inteligen dan penindakan untuk penyiapan pelaksanaan di bidang inteligen, pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Selain itu juga, tentunya agar mempermudah bagi para pemohon yang ingin mengurus paspornya yang telah melakukan pendaftaran hingga pada saat ingin melakukan pengambilan foto, sidik jari serta wawancara. Jadi para petugas juga tentunya ingin memberikan kemudahan bagi para pemohon yang ingin mengurus paspor, agar masyarakat juga tidak mengalami kendalanya walaupun terkadang masih adanya masyarakat yang belum mengerti jika masih melakukan pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor tersebut.

Bahwasannya Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang telah berupaya dalam memberikan layanan yang bisa diterima baik oleh masyarakat yang ingin mengurus paspor dengan memfasilitasi sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang adanya proses pelayanan publik yang bisa dikatakan cukup baik dan mampu memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi para pemohon pengurusan paspor.

Untuk kendalanya sendiri itu datang dari para pengguna layanannya seperti belum mengerti alur dan prosedur yang ada pada Aplikasi M-Paspor tersebut, karena untuk pertama kalinya mereka mendaftar atau memohon lewat aplikasi dengan sistem online, dan juga terkadang jaringan yang tidak mendukung pada sistem jadi tidak bisa mengatur waktunya dengan cepat. Namun, hal itu tidak menjadi permasalahan yang begitu rumit tetapi masih bisa dilakukan pada lain waktu.

Untuk itu, peneliti dapat mengatakan bahwasannya dengan adanya penerapan Teknologi Informasi pada pelayanan pengurusan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun yang berbasis sistem aplikasi tersebut sudah bisa dikatakan cukup baik dalam melayani masyarakat. Jika ada yang kurang mengerti atau masih terkendala dengan prosedurnya maka para petugas juga tentunya sigap dalam mengajarkan dan memberitahukan bagaimana seharusnya hal-hal yang perlu dilakukan oleh para pemohon pengurusan paspor agar tidak lagi terkendala ataupun kesulitan dalam mengurus pendaftarannya.

B. DESENTRALISASI LAYANAN DAN MONITORING LAYANAN

Desentralisasi Layanan dan monitoring layanan, pemberian layanan dan monitoring layanan akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis yang menerima layanan tersebut.

Dibawah ini merupakan gambar pada ruang BAP yaitu tempat pengaduan untuk masyarakat yang paspornya hilang dan rusak, juga ada ruang layanan Izin tinggal. Pada gambar itu juga menunjukkan bahwa disediakan tempat untuk monitoring layanan sehingga memudahkan masyarakat dan tidak perlu merasa khawatir lagi karena akan dilayani dengan baik oleh para petugasnya, cukup datang dan memberitahukan agar segera di proses.

Bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh para pemohon tentunya sudah sesuai dengan SOP yang ada dan berasal dari pusat instansi atau yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur yang merupakan panduan serta sebagai pedoman dan acuan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat atau pemohon pengurusan paspor yang tentunya harus sesuai

dengan fungsi tugas dan alat penilaian kinerja pada instansi pemerintah tersebut serta sebagai alternative untuk dapat mengatasi berbagai kendala maupun keluhan yang berasal dari masyarakatnya.

Pada SOP (Standar Operasional Prosedur) ini tentunya berdasarkan pada indikator-indikator, teknis, administrative dan procedural yang sesuai tata kerja, prosedur dan sistem kerja yang dijaga dengan baik walaupun tidak dipungkiri masih ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan atau kendala pada saat mendaftar online atau masalah pada jaringan di sistemnya namun tidak menjadi suatu permasalahan yang besar bagi seluruh pegawai dan petugas pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dan tentunya hal itu menjadi bahan evaluasi atau momen untuk berubah agar tentunya masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan.

C. PEMANFAATAN KERJASAMA

Karakteristik organisasi pelaksana berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan diimplementasikan dalam berbagai kebijakan yang membutuhkan para pelaksana kebijakan yang tegas dan disiplin. Maka dengan ini diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasive. Indikator berfokus pada organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam implementasi program *Sustainable Development Goals* (SDG's) dalam pengentasan kemiskinan.

Pemanfaatan kerjasama yang bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Yang Berarti dengan adanya kerjasama dalam layanan publik yang dilakukan ini maka terlaksananya proses kolaboratif yang berarti dalam pemerintahan tentunya melibatkan banyak pihak juga antar organisasi baik itu publik dan swasta.

Bahwasannya kerjasama yang diberikan oleh kantor Imigrasi Tanjung Balai Karimun baik kepada masyarakat dan kepada seluruh pegawai dan petugas yang ada dalam memberikan pelayanan tentunya mereka telah melalui penetapan atau menduduki posisi yang sudah terlatih. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan mereka juga tidak bisa asal-asalan dan tentunya telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun begitu, kesulitan ataupun keluhan dari masyarakat tidak bisa dihindari tetapi mereka akan terus melakukan yang terbaik dalam melayani masyarakat untuk mengurus paspor.

Semua Petugas yang ada juga telah menyediakan berbagai kemudahan agar masyarakat merasa nyaman dan dilayani dengan baik saat ia berada di lokasi dan untuk sekarang

pendaftarannya juga telah diberikan kemudahan yaitu para pemohon bisa langsung mendaftar melalui online. Jadi tidak perlu repot atau kesulitan lagi untuk bolak-bolak ke lokasi seperti saat dahulu, bisa dikatakan lebih menghemat dan menyingkat waktu bagi para pemohon yang ingin mengurus paspor.

D. PELIBATAN WARGA NEGARA

Pelibatan warga Negara, Dimana kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan yang telah ada. Dan tentunya tanpa melibatkan partisipasi dari warga Negara juga tidak akan terjadinya pelayanan publik serta adanya kerjasama yang baik antar instansi dan masyarakat.

Bahwasannya masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, untuk kendalanya mungkin pada saat akses layanan di Aplikasinya tetapi masih bisa teratasi dengan baik. Jadi mereka dilayani dan diarahkan dengan baik saat di Kantor dan seluruh petugas juga bisa di katakana cukup cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor.

E. PEMANFAATAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMASI

Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi yang merupakan adanya kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga Negara dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam Administrasi Publik serta Memudahkan bagi Warga Negara untuk memberikan dan mendapatkan layanan yang pasti.

Bahwasannya setiap teknologi yang diterapkan tentunya memberikan kemudahan bagi penggunaanya dalam hal melayani dan mengurus paspor. namun juga tidak dapat dihindar jika mengalami masalah gangguan pada sistem atau jaringan itu juga diluar kendali petugas.

Namun saat pemohon kebingungan dan kurang mengerti, mereka akan diarahkan sampai bisa dan memahami selanjutnya tindakan apa yang harus dilakukan. Jadi mereka tetap bisa mengurus dengan cepat walaupun masih ada juga orang yang kurang pandai atau memahami dalam memainkan teknologi canggih seperti saat ini. Jadi itu mungkin yang menjadi kendala nya.

Tetapi masyarakat yang memohon juga tidak akan dibiarkan stuck hanya disitu saja selagi mereka masih bisa menanyakan bagaimana prosedurnya jadi petugas bisa langsung sigap

untuk mengarahkan pemohon yang sedang kebingungan dan kesulitan dalam mengakses layanan yang ada di Aplikasi M-Paspor tersebut.

Untuk itu jika pemohon yang mengalami kesulitan bisa langsung saja datang ke kantor imigrasi jika berada diluar pulau mungkin bisa melihat dulu persyaratannya dan cara-cara pendaftarannya di google maupun di youtube jadi bisa tinggal datang ke Kantor dan nantinya akan langsung diarahkan oleh petugas nya dan agar masalah yang dihadapi bisa segera terselesaikan dengan baik sehingga pemohon tidak lagi merasa kesulitan dalam mengurus dan membuat paspornya.

Aplikasi nya juga bisa dipelajari dan dipahami melalui google dan youtube terlebih dahulu jika pemohon ingin lebih jelas tanpa bolak-bolak ke Kantor Imigrasi. Jika kurang mengerti maka bisa langsung mendatangi kantor Imigrasinya langsung maka pemohon mungkin akan merasa puas dan lebih jelas lagi dan tidak perlu merasa kesusahan karena kurang paham dengan aplikasinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwasannya penerapan teknologi informasi yang berbasis Aplikasi pada pelayanan pengurusan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun bisa dikatakan sudah berjalan dengan efisien dan efektif sejauh ini walaupun pada sistemnya bisa mengalami kendala untuk menentukan jadwal dikarenakan jaringan yang tidak stabil, serta dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah terintegrasi dan berdasarkan SOP yang ada dan juga membawa kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat sejauh ini.

Masyarakat sebagai penerima layanan juga ikut merasakan bahwa aplikasi Aplikasi tersebut memudahkan petugas dalam memberi pelayanan namun masih terdapat kendala yaitu dalam mengatur jadwal karena tidak kebagian kuota dan melalui sistem Aplikasi ini juga tentunya pada jaringan yang tidak stabil apalagi pemohon yang berada diluar daerah seperti di pulau-pulau tentunya itu menyulitkan masyarakat.

Namun seluruh petugas di Kantor terus berupaya agar masyarakat yang melakukan pendaftaran tidak terus merasakan kesulitan dalam mengurus paspornya dan berbagai inovasi yang telah diciptakan mulai dari ramah ham, sijamat, sipalang dan lainnya untuk terus memberikan kemudahan bagi para pemohon pengurusan paspor.

Untuk mengetahui bagaimana strategi yang telah dilakukan menggunakan teori menurut Sangkala (2013) yaitu : Layanan Terintegrasi, Desentralisasi dan Monitoring Layanan,

Pemanfaatan Kerjasama, Pelibatan Warga Negara dan Pemanfaatan Teknologi dan Informasi.

Jika dikemukakan perindikatornya yaitu sebagai berikut :

a. Layanan terintegrasi

Layanan terintegrasi dimana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang telah berupaya dalam memberikan layanan yang bisa diterima baik oleh masyarakat yang ingin mengurus paspor dengan memfasilitasi sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang adanya proses pelayanan publik yang bisa dikatakan cukup mampu memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi para pemohon pengurusan paspor.

Dan untuk kendalanya sendiri itu datang dari para pengguna layanannya seperti belum mengerti alur dan prosedur yang ada pada Aplikasi M-Paspor tersebut, karena untuk pertama kalinya mereka mendaftar atau memohon lewat aplikasi dengan sistem online, dan juga terkadang jaringan yang tidak mendukung pada sistem jadi tidak bisa mengatur waktunya dengan cepat.

b. Desentralisasi Layanan dan monitoring layanan

Pelayanan yang diberikan oleh para pemohon tentunya sudah sesuai dengan SOP yang ada dan berasal dari pusat instansi atau yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur yang merupakan panduan serta sebagai pedoman dan acuan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat atau pemohon pengurusan paspor yang tentunya harus sesuai dengan fungsi tugas dan alat penilaian kinerja pada instansi pemerintah tersebut serta sebagai alternative untuk dapat mengatasi berbagai kendala maupun keluhan yang berasal dari masyarakatnya.

Pada SOP (Standar Operasional Prosedur) ini tentunya berdasarkan pada indikator-indikator, teknis, administrative dan procedural yang sesuai tata kerja, prosedur dan sistem kerja yang dijaga dengan baik walaupun tidak dipungkiri masih ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan atau kendala pada saat mendaftar online atau masalah pada jaringan di sistemnya.

c. Pemanfaatan kerjasama

Merupakan kerjasama yang diberikan oleh kantor Imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun baik kepada masyarakat dan kepada seluruh pegawai dan petugas yang ada dalam memberikan pelayanan tentunya mereka telah melalui penempatan atau menduduki posisi yang sudah terlatih. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan mereka juga tidak bisa asal-asalan dan tentunya telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Namun begitu, kesulitan ataupun keluhan dari masyarakat tidak bisa dihindari tetapi mereka akan terus melakukan yang terbaik dalam melayani masyarakat untuk mengurus paspor. semua Petugas yang ada juga telah menyediakan berbagai kemudahan agar masyarakat merasa nyaman dan dilayani dengan baik saat ia berada di lokasi dan untuk sekarang pendaftarannya juga telah diberikan kemudahan yaitu para pemohon bisa langsung mendaftar melalui online. Jadi tidak perlu repot atau kesulitan lagi untuk bolak-bolak ke lokasi seperti saat dahulu, bisa dikatakan lebih menghemat dan menyingkat waktu bagi para pemohon yang ingin mengurus paspor.

d. Pelibatan warga Negara

Bahwasannya masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, untuk kendalanya mungkin pada saat akses layanan di Aplikasinya tetapi masih bisa teratasi dengan baik. Jadi mereka dilayani dan diarahkan dengan baik saat di Kantor dan seluruh petugas juga bisa di katakana cukup cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor.

e. Pemanfaatan teknologi dan informasi

Bahwasannya setiap teknologi yang diterapkan tentunya memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam hal melayani dan mengurus paspor. namun juga tidak dapat dihindar jika mengalami masalah gangguan pada sistem atau jaringan itu juga diluar kendali petugas. Namun saat pemohon kebingungan dan kurang mengerti, mereka akan diarahkan sampai bisa dan memahami selanjutnya tindakan apa yang harus dilakukan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, saran yang dapat disampaikan berdasarkan pada indikator teori yang digunakan yaitu: 1) Layanan terintegrasi, yaitu mengenai sarana dan prasarana yang diberikan mungkin bisa di tambahkan lagi, seperti kursi untuk duduk ruang tunggu di dalam dan di luar dan walaupun sejauh ini bisa dikatakan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para pemohon. 2) Desentralisasi Layanan dan monitoring layanan, untuk para petugas tentunya harus lebih sigap lagi dalam menangani pengaduan masyarakat untuk mengurus paspor baru, perpanjangan, visa, permit, paspor yang hilang, dan lainnya. 3) pemanfaatan kerjasama, tentunya sesama petugas ataupun pegawai yang bekerja sama dalam melayani masyarakat harus lebih disiplin dan bisa memberikan contoh yang baik agar layanan berjalan dengan baik pula. 4) pelibatan warga negara, tentunya juga para petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat atau pemohon pengurusan paspor harus memberikan layanan yang terbaik dan tidak bertele-tele. 5)

Pemanfaatan teknologi dan informasi, tentunya untuk para pemohon yang pastinya akan mengalami kendala pada jaringan atau belum mengerti mengenai cara kerja pada sistem aplikasinya, maka pegawai dan petugas bisa memunculkan berbagai inovasi untuk menghindari kendala yang akan dialami oleh pemohon seperti tidak memilih jadwal kedatangan sesuai yang diinginkan dan lebih banyak menyediakan jadwalnya, dapat membantu serta mengarahkan kepada pemohon yang kurang mengerti dengan menggunakan sistem Aplikasi yang saat ini diterapkannya yaitu M-Paspor, dan sebelumnya bernama Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO). Jadi, petugas yang ada di Kantor Imigrasi juga harus lebih sigap lagi dalam melayani masyarakat yang masih kurang mengerti menggunakan Aplikasi dan melayani agar terarah dan tidak kebingungan lagi.

REFERENSI

- Chaharani, Nurriszha Ayu, Tri Putra Adi, dan Diba Latifa Hasmi. 2020. “*Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government.*” *Jurnal Kebijakan Publik* 11(2): 83-88.
- Fathur Rahman, dan Janwan S.R Tarigan. 2020. “*Inovasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal.*” hlm 294.
- Han, Eunice S., and Annie goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.*” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 99–168.
- Janner Simarmata, Muhammad Chaerul, Retno Cahya Mukti, Deddy Wahyudin Purba, Andi Febriana Tamrin, Suhelayanti, Ronal Watrianthos, Andi Arfan Sahabuddin, Andi Meganingratna. 2020. *Teknologi Informasi : Aplikasi Dan Penerapannya.*
- Richardus Eko Indrajit, 2007. *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.*
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif* (10 ed.). Alfabet Bandung.