

Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Berbasis Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

Nopa Sintia¹⁾; Harius Eko Saputra²⁾; Maryaningsih³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ Novasint.chan@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [17 Juni 2024]

Revised [05 Juli 2024]

Accepted [06 Juli 2024]

KEYWORDS

Effectiveness Of Online
Passport Services And
Management

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Berbasis Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Selanjutnya teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah diperoleh hasil penelitian di analisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima (5) orang yang terdiri dari satu (1) orang informan kunci dan empat (4) orang informan pokok. Penelitian ini menggunakan teori menurut Hassel Nogi Tangkillisan (2005: 140-141).), adapun indikatornya sebagai berikut: (1) Pencapaian Target: tingkat keberhasilan program dan efisiensi penggunaan sumber daya, waktu tunggu penerbitan paspor diukur dalam satuan hari atau jam. Estimasi paspor reguler selama tiga hari sementara paspor percepatan sehari jadi. (2) Kemampuan Adaptasi: indikator ini mengukur seberapa baik pegawai dan masyarakat memahami dan memiliki keterampilan untuk menggunakan teknologi. (3) Kepuasan Kerja: kemudahan penggunaan, mengenai seberapa mudah masyarakat merasa menggunakan sistem pelayanan paspor online. Meliputi navigasi, instruksi yang jelas, dan proses pengajuan yang sederhana. (4) Tanggung Jawab: pemohon bertanggung jawab untuk memahami persyaratan pengajuan paspor sebelum mendaftar, dokumen, informasi pribadi yang diperlukan dan langkah-langkah pengajuan yang harus diikuti serta pembayaran biaya.

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of online-based passport administration services at Class I Immigration Office of TPI Bengkulu. The study uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. After obtaining the research results, data analysis is performed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The informants in this study consist of five (5) individuals, including one (1) key informant and four (4) main informants. The study utilizes the theory by Hassel Nogi Tangkillisan (2005: 140-141), with the following indicators: (1) Target Achievement: the success rate of the program and the efficiency of resource utilization, the waiting time for passport issuance measured in days or hours. Regular passport estimation takes three days while expedited passports are issued in a day. (2) Adaptation Ability: this indicator measures how well employees and the public understand and possess the skills to use technology. (3) Job Satisfaction: ease of use regarding how easily the public feels using the online passport service system. This includes navigation, clear instructions, and a simple application process. (4) Responsibility: applicants are responsible for understanding passport application requirements before registering, required documents, personal information needed, application steps to be followed, and payment of fees.

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah aktif memperkenalkan inisiatif digitalisasi dalam berbagai layanan publik, termasuk layanan paspor. Perkenalan sistem pelayanan paspor online bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan paspor. Namun, meskipun adopsi teknologi telah terjadi, masih ada tantangan yang perlu diatasi dalam implementasi pelayanan paspor online di Indonesia. Tantangan tersebut mungkin termasuk ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, serta masalah keamanan data dan privasi yang harus diatasi. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Paspor didefinisikan: "Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu." Paspor Kebangsaan adalah dokumen yang dikeluarkan oleh negara asing kepada warga negaranya untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (PP 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian).

Direktorat Jendral Imigrasi adalah sebuah struktur bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia yang memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang imigrasi. Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu bangsa-bangsa

(nation-state) ke negara lain, dimana ia bukan merupakan warga negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran. Walaupun demikian, migrasi pekerja musiman (umumnya untuk periode kurang dari satu tahun) sering dianggap sebagai bentuk imigrasi. Masyarakat yang ingin ke luar negeri wajib memiliki paspor.

APAPO (Aplikasi Pendaftaran Paspor Online) adalah implementasi awal yang telah dikembangkan sejak 2019 dengan aplikasi hanya antrean saja, APAPO sudah berjalan dalam dua versi. Pertama, telah diterbitkan pada tahun 2017 dan mengalami perbaikan hingga muncul versi ke-dua diluncurkan pada awal tahun 2019 tepat bulan Januari. Bentuk transparansi dan akuntabilitas yang dikembangkan melalui upaya pembenahan sistem pendaftaran paspor secara online, yang mana lebih efisien dan diterima oleh masyarakat, kemudian pada Januari 2022 APAPO dikembangkan menjadi aplikasi M- Paspor sistem pendaftaran paspor berbasis online yang sasaran kerjanya adalah untuk mencapai optimalisasi kinerja secara efektif, efisien dan profesional.

LANDASAN TEORI

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan sukses. Kamus ilmiah populer didefinisikan efektivitas sebagai kesesuaian penggunaan, hasil guna atau dukungan untuk tujuan.

Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Herdiansyah (2022:11), mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Paspor

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, meskipun di beberapa negara ada perjanjian dimana warga negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan kata lain diartikan sebagai prosedur pemecah masalah yang di selidiki dengan menggambarkan objek penelitian. Objek penelitian yaitu pokok permasalahan dari sesuatu yang kurang atau tanpa masalah baik masalah-masalah yang bersumber dari pengamatan peneliti, (moelong, 2014:92).

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara digunakan untuk memperoleh data dalam suatu penelitian. Mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah untuk memperoleh data. Observasi, wawancara, dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini berjudul Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Berbasis Online Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Berikut ini merupakan 4 indikator utama sesuai dengan teori efektivitas menurut Hassel Nogi Tangkillisan (2005: 140-141). Dengan hasil wawancara dari 5 informan.

1. Pencapaian Target: sejauh mana target yang ditetapkan dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana tingkat keberhasilan program.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 1 informan kunci dan 4 informan pmengatakan, Dengan implementasi program paspor online, waktu yang diperlukan untuk pembuatan paspor telah berkurang signifikan. Sistem online memungkinkan proses verifikasi dan administrasi dilakukan lebih cepat. Program ini telah meningkatkan aksesibilitas layanan paspor bagi masyarakat di berbagai daerah, termasuk yang jauh dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Dengan pengaturan janji temu online, antrian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu berkurang hingga 50%, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Jumlah pemohon paspor yang menggunakan layanan online meningkat signifikan, menunjukkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap sistem baru ini.

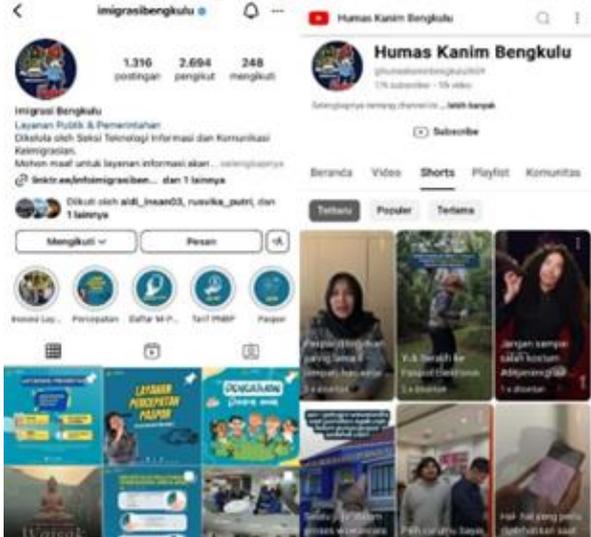
Tabel 1 Daftar Pnbp, Tarif Dan Estimasi Waktu

Jenis PNPB	Tarif	Estimasi Waktu
Paspor Biasa (48 Halaman)	Rp. 350.000	3 Hari Kerja
Paspor Biasa Elektronik	Rp. 650.000	3 Hari Kerja
Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama	Rp. 1.000.000	1 Hari Kerja

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

2. Kemampuan Adaptasi: Dalam hal ini peneliti dapat melihat bahwa dengan adanya inovasi membutuhkan adaptasi kepada masyarat yang ingin membuat paspor dari yang proses manual menjadi online seiring berkembangnya tekhnologi. Dari hasil wawancara dengan informan, masyarakat cukup mampu beradaptasi dan cukup bisa mengatasi perubahan dalam prosedur pembuatan paspor serta aktif mencari informasi mandiri melalui media online seperti internet, instagram, facebook maupun dengan youtube. Kantor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu memfasilitasi masyarakat agar mencari informasi dari media sosial yang mereka bagikan.

Gambar 2 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu Aktif Membagikan Informasi Di Media Sosial Instagram Dan Youtube



Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu terkait penerapan budaya layanan prima, budaya kerja dan pola pikir serta kode etik. Pelatihan diharapkan agar pegawai dapat meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap layanan inovasi paspor online, termasuk proses, fitur- fitur dan maanfaatnya. Ini membantu pegawai dalam memahami perubahan yang terjadi dan meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat atau motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat terkait pengurusan paspor online.

Gambar 2 Sosialisasi Layanan Prima Kepada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu



3. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.
4. Tanggung Jawab adalah melakukan semua tugas dan kewajibannya dengan sungguh-sungguh. Tanggung jawab juga berarti siap menanggung segala resiko atas perbuatan sendiri. Tanggung jawab pegawai terhadap masyarakat untuk membuat paspor dan apa Langkah-langkah untuk memastikan penanganan tanggung jawab berjalan efektif

Pembahasan

Dari hasil penelitian maka peneliti dapat membahas Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Berbasis Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu sesuai dengan teori Tangkallian (2005: 140-141). Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam meningkatkan kecepatan proses pembuatan paspor mengambil langkah dengan ber- inovasi. Implementasinya berkembang melalui aplikasi M-Paspor. Hal tersebut berkenaan dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kecepatan dalam proses pembuatan paspor itu sendiri, permohonan dapat diunggah secara mandiri oleh pemohon dan memilih sendiri jadwal kedatangan ke Imigrasi untuk proses paspornya sehingga efektif dalam pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu secara rutin mengunggah berbagai konten informatif. Postingan tersebut mencakup langkah demi langkah tentang cara mengurus paspor online, termasuk syarat-syarat yang diperlukan, prosedur pendaftaran, hingga cara pembayaran. Sementara itu, di platform YouTube, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu menyediakan video-video edukatif yang lebih mendalam. Video tutorial yang diunggah tidak hanya menjelaskan proses pengurusan paspor online secara terperinci, tetapi juga memberikan tips dan trik untuk menghindari kesalahan umum. Video-video sering kali disertai dengan ilustrasi visual yang memudahkan pemahaman pengguna. Kedua platform ini memungkinkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini dengan cara yang lebih menarik dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan teknologi yang berkembang ini mudah sekali masyarakat mencari informasi yang berkaitan dengan permohonan paspor online. Penyesuaian dan perbaikan terhadap tindakan atau komunikasi yang telah dilaksanakan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima. Bagaimana pencapaian adaptasi yang terjadi antara pihak pegawai dan pemohon di kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Pegawai berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlunya memberikan sosialisasi layanan prima kepada para pegawai agar dapat mengimplementasikan inovasi-inovasi tersebut dengan baik. Sosialisasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengenalan terhadap teknologi baru yang diterapkan hingga pelatihan dalam menggunakan sistem-sistem baru yang telah dikembangkan. Pegawai melakukan pekerjaan dengan sangat baik, pegawai mengarahkan dengan cekatan, ramah dan tidak ada yang dipersulit. Pegawai bekerja sesuai SOP estimasi penerbitan tepat waktu dan pemohon bisa langsung memantau sendiri dari aplikasi M-

Paspor, untuk proses pembayaran lebih mudah karena sudah ada di beberapa M- Banking marketplace dan e-wallet hal ini sangat efektif bagi masyarakat.

Efektivitas pelayanan pengurusan paspor berbasis online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, sudah efektif mengingat pemohon yang akan mendaftar tidak lagi berlama-lama mengantre di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Pemohon cukup mengajukan permohonan paspor dari mana saja selama pakai aplikasi M-Paspor. Ini memberikan pemohon kepastian tentang perkembangan proses mereka. Pengajuan paspor online lebih efisien daripada proses konvensional. Dokumen yang di unggah secara digital dapat langsung diverifikasi, dan informasi yang diperlukan dapat diisi dengan cepat. Ini dapat menghemat waktu dan tenaga bagi pemohon.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan peneliti menarik kesimpulan: Dengan adanya inovasi ini pemohon cukup mengajukan permohonan dari mana saja selama pakai aplikasi M-Paspor dan bisa memilih jadwal kapan saja. Hal ini sangat efektif bagi pemohon karena tidak membuang banyak waktu. Pemohon mampu beradaptasi menggunakan teknologi komputer atau perangkat seluler untuk mengakses situs web atau aplikasi resmi yang digunakan untuk mengajukan permohonan paspor. Sistem online memungkinkan pemohon untuk memantau status permohonan paspor mereka secara real-time. Pemohon memiliki fleksibilitas untuk mengajukan permohonan kapan saja, bahkan di luar jam kerja normal. Pengajuan paspor online sering kali lebih efisien daripada proses konvensional. Pemohon sudah memastikan bahwa informasi yang mereka berikan dalam pengajuan paspor online adalah akurat dan lengkap. Menghindari memberikan informasi palsu atau menyesatkan yang dapat menghambat proses pengajuan atau menyebabkan penolakan. Pemohon sudah membaca dan memahami semua ketentuan dan persyaratan yang terkait dengan pengajuan paspor online, termasuk biaya yang terlibat, kebijakan privasi, dan syarat penggunaan platform

Saran

1. Kepada calon pemohon paspor sebaiknya sebelum mengajukan paspor online mencari informasi yang ada di internet seperti website, instagram dan media online lainnya karena untuk memudahkan pemohon melakukan pendaftaran paspor online agar pengguna tidak kebingungan.
2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, sebaiknya menambah jumlah kuota pemohon hal ini untuk mempercepat proses pengurusan paspor online.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif*. (M. K. Djunaedi, Trans.) Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat. Taushia.
- Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektivitas*. Jakarta: Andy.
- Bogdan. dan Taylor. 2000. *Dalam Maleong. Metode Penelitian*, hlm. 3. Carbondale: Southern Illiona University Press.
- Handyaningrat, asaowarno. 1985. *Pengantar Ilmu Studi Adminitrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT.Gudung Agung.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, 1997. *Manajemen Quality and Competitiveness*, Irwin, Chicago.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler dalam Lukman, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perancang-an, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih Bahasa Anecha Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta
- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.

Rahmadani Fani Madiachanianti, (2022). Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Riau). <https://repository.uir.ac.id/15749/>

Steers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga. Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta. Tangkilisan Hessel Nogi, S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Grasindo. The Liang Gie. 1998. Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta: Liberty.