

---

## **KUALITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE DALAM HAL PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG**

<sup>1</sup>Trisninawati, <sup>2</sup>Nurul Fitri Februliani

<sup>1</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, trisninawati2000@yahoo.com

<sup>2</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, nurul.fitrifebruliani@yahoo.com

**Abstract** - *The purpose of this study is to determine the quality of online passport-making services, the government is required to be able to take advantage of advances in information and communication technology through the development of e-government-based public services. The method used in the collection of olive data field operations, interviews. Research site at Palembang's Class 1 Immigration Office. The results of research carried out to get a value of B (good). It can be seen from the complicated procedures and minimal employee responses. So there are still irresponsible octum roaming the Palembang Class 1 Immigration Office.*

*Keywords: Service, Immigration, online passport*

**Abstrak** - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor berbasis online, pemerintah dituntut harus bisa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Adapun metode yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu observasi lapangan, wawancara. Lokasa penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Hasil penelitian yang di lakukan mendapatkan nilai B (baik). Dapat dilihat dari prosedur yang masih berbelit-belit dan resfon pegawai yang minim. Sehingga masih adanya oktum yang tidak bertanggung jawab berkeliaran di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

*Kata kunci: Pelayanan, Imigrasi, Paspor online*

### **1. Pendahuluan**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas baik dibidang organisasi yang bergerak dibidang bisnis (*profit oriented*) maupun yang bergerak didunia sosial (*non profit oriented*), ICT ini memiliki kelebihan kelebihan yang menguntungkan dari pada menggunakan sistem manual dan tradisional untuk berinteraksi dengan customer. Pelayanan pemerintahan yang begitu lamban dengan pemanfaatan aplikasi online dapat memberikan pelayanan secara signifikan dan menghemat biaya administrasi. Aplikasi online memberian layanan yang lebih baik dan pelayanan publik dapat di akses 24 jam kapanpun, dimanapun pengguna berada tidak harus tergantung jam operasi kerja pemerintah.

Aplikasi online merupakan penggunaan teknologi informasi oleh kantor-kantor pemerintah agar menjadi efektif dan transparan. Dengan adanya penerapan *e-government* ini pemerintah mengharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik, dan lebih meningkat serta memudahkan masyarakat mengetahui informasi dalam lingkungan pemerintahan. Pada umumnya pemerintah menerapkan *e-government* ini adalah untuk mewujudkan pemerintah *good government* dan *good governce* supaya lebih mempermudah masyarakat mencari dan mengakses informasi dengan cepat tetapi tetap akurat .

---

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, kantor yang dibawah oleh kantor jendral keimigrasian ini juga menerapkan pelayanan publik secara online untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor tanpa terkecuali. Penerapan *e-government* ini dilakukan sebagai wujud peningkatan kualitas dan mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dan memfasilitas masyarakat dalam pembuatan paspor.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Konsep Pelayanan**

Konsep pelayanan tidak selalu harus dikaitkan dengan pemberian layanan langsung kepada pengguna jasa, tetapi didalamnya internal pemberi jasa itu sendiri. *E-government* harus memberikan lebih banyak etensi *front-end*, karena memang esensi pemerintah dalam rangka agar dapat memberikan layanan terbaik. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara. Dalam Bahasa Indonesia publik berarti umum, orang banyak, ramai. Selanjutnya pelayanan publik dapat diartikan, menurut [1] "pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan". Dalam hal pemerintahan beserta segenap kelengkapan dan kelembagaannya. [2]

### **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan menurut PERMENPAN nomo 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknisi Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yaitu: Konsistensi, Partisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Transparansi, keadilan Peranan e-government : G2C (*Government to Citizens*) Tujuan utama diciptakannya *e-government* yang bertipe G2C agar mendekat pemerintah dengan masyarakat melalui akses yang beragam agar masyarakat lebih mudah menjangkau pemerintahnya untuk kebutuhan pelayanan.

### **2.3 e-Government**

Definisi dari *World Bank*, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan untuk memperbaiki hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis maupun pihak-pihak yang berkepentingan. Penggunaan teknologi dan informasi ini dapat mempermudah masyarakat mengakses informasi yang ada dipemerintahan tersebut. *E-government* merupakan sistem teknologi dan informasi yang dikembangkan pemerintah dengan memberikan pilihan terhadap masyarakat, untuk dapat lebih mudah mengakses informasi dan pelayanan pemerintah.

G2B (*Government to Business*) Salah satu tugas utama pemerintah yakni membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar perekonomian sebuah negara berjalan sebagai mana mestinya. G2G (*Government to Governments*) Berbagai penerapan *G-to-G* ini yang telah di kenal luas antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan berbagai kedutaan-kedutaan besar atau konsultan Jendral untuk dapat memberikan informasi data akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air. G2E (*Government to Employees*) Aplikasi ini juga diperuntukan untuk meningkatkan kualitas kinerja dan meningkatkan kesejahteraan pegawai yang bekerja sebagai pelayanan masyarakat.

### **2.4 Manfaat dan Tujuan *e-government***

Berikut ini merupakan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu organisasi, antara lain:

- a) Memperbaiki pelayanan pemerintah terhadap masyarakat

- 
- b) Mengurangi biaya administrasi yang di keluarkan pemerintah maupun masyarakat
  - c) Menciptakan lingkungan masyarakat yang cepat tepat dalam menjawab berbagai permasalahan.

Harapan pemerintah dalam penerapan *e-government* sebagai berikut:

- a) Pelayan yang lebih baik terhadap masyarakat, memberikan informasi 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.
- b) Meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat.
- c) Adanya informasi yang mencakup, maka masyarakat akan belajar menentukan pilihannya dengan informasi tersebut.
- d) Adanya penerapan *e-government* diharapkan agar pelaksanaan pemerintah berjalan lebih efisien karna koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi.

Tujuan pembangunan *e-government*

- 1) Meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi IT.
- 2) Membentuk pemerintah yang bersih dan transparan serta menjawab tuntutan secara efektif.
- 3) Memperbaiki sistem manajemen dan proses kerja pemerintah.
- 4) Jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi oleh waktu dan lokasi,serta lebih menghemat biaya.
- 5) Memperlancar transaksi dan layanan antar pemerintah.
- 6) Karakteristik *e-government* dan *good government*

### **3. Metodologi Penelitian**

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi

Metode dengan melakukan penelitian dan Peninjauan langsung ke lokasi penelitian.

- b. Wawancara

merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. [3]

### **4. Hasil dan Pembahasan**

#### **4.1 Hasil Mendaftar Paspor secara online**

Pemohon hanya bisa mendaftar antrian setiap hari jumaat, dan kuota antrian pun terbatas. Untuk pemohon lansia dan balita bisa datang langsung ke kantor imigrasi setiap hari kerja dan hari sabtu, karna kantor imigrasi mempunyai program membantu mempermudah proses pendaftaran antrian paspor untuk lansia dan balita.

- 1) Mengunduh aplikasi Layanan Paspor Online melalui Play Store
- 2) Login dengan memasukkan *Username* dan *Password* (jika sudah memiliki akun,. Jika belum punya akun klik Belum punya akun.
- 3) Isilah data diri sesuai dengan Identitas diri (KT, KK, Akte lahir,akte nikah dan ijazah).
- 4) Jika identitas diri sudah di isi dengan benar klik daftar dan login.

- 
- 5) Selanjutnya terdapat 4 pilihan menu, 1. Atrian Paspur, 2. Laporan Diri, 3. Informasi, Pandun. Klik Antrian Paspur
  - 6) Memilih Lokasi kantor.
  - 7) Langkah selanjutnya memilih jumlah pemohon, dan menentukan tanggal dan waktu kedatangan.
  - 8) Setelah selesai memilih tanggal dan waktu kedatangan, akan keluar kode booking, untuk melanjutkan registrasi di Kantor Imigrasi.

#### **4.2 Prosedur Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi**

Sebagian orang yang tidak sempat datang ke kantor seperti ibu rumah tangga, karyawan lebih menyukai menggunakan aplikasi online meskipun kuota terbatas dan sebagian lagi tidak bisa menggunakan android lebih menyukai datang langsung ke kantor imigrasi.

- 1) Pemohon datang langsung ke kantor imigrasi sesuai tanggal yang telah ditentukan.
- 2) Pemohon datang ke bagian informasi untuk mengisi formulir, surat pernyataan orang tua, dan melengkapi persyaratan seperti, KK orang tua, KTP orang tua, akta nikah orang tua, akta lahir anak, fotocopy paspor orang tua (untuk anak dibawah umur) dan mengisi formulir serta persyaratan lainnya (untuk orang dewasa) dan mendapat map kuning dari kantor imigrasi secara gratis.
- 3) Pemohon membawa formulir dan fotocopy berkas persyaratan kepada petugas untuk diperiksa.
- 4) Petugas imigrasi melakukan pemeriksaan pada dokumen persyaratan pemohon.
- 5) Jika persyaratan sudah lengkap pemohon mendapatkan nomor antrian untuk melakukan foto, sidik jari dan wawancara.
- 6) Jika selesai foto, wawancara dan sidik jari petugas imigrasi memberikan bukti tanda terima pemohon untuk melakukan pembayaran.
- 7) Pemohon melakukan pembayaran paspor biaya pada teller pada bank atau melalui fasilitas pembayaran perbankan maupun kantor pos dengan menggunakan tanda bukti dari imigrasi.
- 8) Petugas melakukan proses verifikasi dan adjudikasi terhadap penerbitan paspo biasa.
- 9) Verifikasi dan adjudikasi yang dimaksud merupakan mencocokkan data biometrik pemohon dan data biasa yang tersimpan dalam sistem informasi keimigrasian.
- 10) Setelah melakukan uji kualitas, paspor diserahkan atau (serah paspor).
- 11) Setelah serah paspor, paspor di tanda tangani oleh pejabat yang telah berwenang.
- 12) Setelah ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang paspor discan penyerahan
- 13) Setelah di scan paspor dan berkas pemohon di simpan di filing cabinet berdasarkan nama abjad.
- 14) Kedatangan hari ke 4 penyerahan paspor kepada pemohon dengan syarat membawa resi pembayaran dari imigrasi dan tanda bukti pembayaran dari bank.
- 15) Setelah paspor diambil oleh pemohon berkas di arsipkan menurut tanggal dan di bawa ke bagian infokim untuk di arsipkan kembali.

---

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1. Analisis penerapan aplikasi dalam pelayanan paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang.

Menurut hasil kajian pengembangan elemen sukses (indrajit 2006) dalam penerapan paspor online ada tiga elemen sukses yang harus di perhatikan, elemen-elemen tersebut sebagai berikut.

##### 1) *Support*

Elemen ini merupakan aspek terpenting dalam penerapan *e-government* karena kebijakan ini telah disepakati oleh pejabat publik, karena penyelenggaraannya yang mudah di fahami karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Dari informasi yang didapat melalui wawancara tersebut bahwa layanan publik yang berbasis online merupakan upaya Direktorat Jendral Imigrasi untuk memberikan masyarakat fasilitas yang mudah diakses dan tidak mengeluarkan banyak ongkos. Kesimpulannya untuk element sukses penerapan *e-government* untuk element *support* ini bahwa elemen ini begitu didukung dan telah dijalankan meskipun masih ada beberapa kendala yang ada. Pengalokasian beberapa SDM yang telah tercatat, penulis menemukan link resmi dari seksi kepegawaian telah ditemukannya 92 pegawai yang memiliki latar belakang dan pendidikan yang tak sama. Berikut hasil wawancara tanggal 19 maret dan 22 maret 2019 dengan kepala bagian wasdakim dan keuangan mengenai pengalokasian SDM: *Terkait dialokasikannya SDM, semua pegawai harus mengikuti pelatiha karena perkembangan informasi dan teknologi yang begitu cepat. Kami disini membutuhkan pegawai yang muda, cepat dan tanggap.* Dari wawancara diatas bahwa element *support* untuk pengalokasian SDM dapat menyesuaikan diri dengan berbagai peralatan yang ada dan para pegawai harus masih berlatih lagi agar dapat menjalankan peralatan dengan baik.

##### 2) *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat. dalam mewujudkan impian *government* menjadi kenyataan. Dengan pemanfaatan sumber daya finansial, untuk melakukan tugas pengembangan aplikasi pembuatan paspor online, menurut penulis sendiri di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sudah sangat tersedia dan pihak imigrasi juga memiliki Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran. Adapun beberapa pengeluaran dana oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang tersebut untuk pemeliharaan mesin-mesin kantor yang di gunakan untuk melayani pemohon paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang juga mengeluarkan beberapan dana untuk pengelolaan jaringan internet, meskipun jaringan yang ada di Kantor Imigrasi tersebut agk sedikit lamban. Kedisiplinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terhadap para pegawainya dalam penempatan pembagian tugas setiap satu tahun sekali Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang meroling atau mengganti setiap posisi para pegawai sehingga setiap pegawai dapat merasakan tugas yang ada di kantor imigrasi tersebut. Setiap pegawai yang baru mendaftarkan diri untuk masuk bekerja pada Kantor Imigrasi tersebut siap tidak siap akan di tempat kan di mana saja dan tidak hanya fikus ke satu pekerjaan saja. Penulis mendapatkan informasi bahwa tidak semua pegawai di sana di tempatkan sesuai dengan jurusan yang di ambil, menurut penulis salah satu penyebab kualitas pelayanan paspor online ini kurang memuaskan karena masih ada beberapa pegawai yang kurang menguasai penggunaan teknologi dengan baik.

##### 3) *Value*

Menurut observasi penulis bahwa manfaat penerapan aplikasi pembuatan paspor online ini terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon paspor meskipun pemohon pembuatan paspor online melalui aplikasi kuota nya dibatasi dan bisa mengakses hanya setiap hari jumat saja. Pemohon yang tidak bisa datang langsung ke kantor imigrasi juga merasakan

---

manfaatnya dalam penerapan aplikasi online tersebut dan tanpa mendatangi kantor imigrasi masyarakat juga bisa mengetahui informasi-informasi yang ada di kantor imigrasi tersebut. Penerapan aplikasi pembuatan paspor online ini juga di manfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, orang-orang dikantor imigrasi kelas 1 Palembang biasanya menyebutnya “calo”, dengan penerapan aplikasi pembuatan paspor online ini tidak semua pemohon mengeti cara menggunakan aplikasi tersebut, sebagian pemohon juga ada yang tidak memiliki android dan tidak mengerti caranya mengakses internet sehingga dengan begitu para calo memanfaatkan dengan meraup banyak keuntungan.

#### **4.3.2. Faktor yang menghambat pelayanan paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang**

##### **1) Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT oleh Aparat Pemerintah**

Tingkat konektivitas jaringan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang bisa di bilang masih lamban, masih terdapat kendala seperti lambatnya konektivitas dari bankke kantor imigrasi, padahal pemohon sudah membayar biaya paspor akan tetapi tidak Kantor Imigrasi belum mendapatkan konfirmasi pembayaran.

##### **2) Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang terdapat pada Kantor Imigrasi, mereka juga harus bisa mengikuti perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih akan tetapi pada kantor imigrasi sumber daya manusia merupakan salah satu penghambat layanan aplikasi pembuatan paspor online tersebut, karenaa masih banykyang melum bisa memanfaatkan teknologi dengan baik.

##### **3) Dana dan Anggaran**

Dalam pengembangan layanan paspor online tersebut pemerintah harus memiliki dana yang cukup, karena alat-alat kantor yang berhubungan dengan pelayanan paspor online harus tetap terawat agar tidak terjadi kendala dalam melayanipembuatan paspor. Tidak hanya anggaran alat kantor pemerintah juga harus menyiapkan dana pengelolaan website, pengelolaan jaringan dan teknologi lainnya.

##### **4) Perangkat hukum**

Berikut perangkat hukum yang menjamin terciptanya mekanisme *e- government* pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang yang penulis dapatkan dari isi Standar Operasional Prosedural (SOP) Kantor Imigrasi yakni Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. M.02-IZ.03. 10 Tahun 2006, UU Nomor 11 Tahun 2008 serta beberapa peraturan direktoral jenderal dan peraturan Menteri Hukum dan HAM yang lain.

#### **5. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Penerapan Aplikasi Online Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, penulis menyimpulkan bahwa.

1. Penerapan aplikasi online dalam pelayanan pembuatan paspor tersebut sudah di terapkan cukup lama meskipun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Meskipun begitu sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.
2. Infrastruktur pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang cukup memadai meskipun infrastruktur yang memadai tetapi masih ada beberapa hambatan seperti, suber daya manusia yang kurang menguasai ilmu teknologi dan lambannya jaringan server.

---

**Referensi**

- [1] A. S. d. Damayanti, Metode Penelitian Pendidikan Bahasa, Bandung: Rosdakarya, 2011.
- [2] Herdiyansaah, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- [3] A. A. d. C. Narbuko, Metode Penelitian, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.