

Efektivitas Pelayanan Paspor Menggunakan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang***Effectiveness of Passport Services using the Mobile Passport Application at the 1st Class Immigration Office TPI Palembang*****Albima Umari Sofyandani^{1*)}, Abdullah Idie²⁾, Mardianto³⁾**¹ Magister Ilmu Administrasi Publik, STISIPOL Candradimuka, Indonesia² Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Indonesia³ Universitas Sriwijaya, Indonesia*E-mail correspondences: mardianto_wellyan@yahoo.com***ABSTRAK**

Penelitian ini mengenai Efektivitas Pelayanan Paspor menggunakan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ada permasalahan terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Paspor menggunakan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Martani dan Lubis tentang efektivitas organisasi. Adapun ukurannya adalah pendekatan sasaran, pendekatan sumber dan pendekatan proses. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Guna memperoleh tingkat kepercayaan data hasil penelitian atau tingkat kebermaknaan suatu penelitian ini, maka dilakukan langkah-langkah uji keabsahan data dengan cara kondensasi data dan verifikasi terhadap data yang diperoleh. Adapun hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan paspor dengan menggunakan aplikasi mobile paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang diukur dengan menggunakan pendekatan sasaran, pendekatan sumber dan juga pendekatan proses adalah belum efektif.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, paspor, aplikasi**ABSTRACT**

This research concerns the effectiveness of passport services using the mobile passport application at the Class I Immigration Office TPI Palembang. The background of this research is that there are still problems with passport services at the Class I Immigration Office TPI Palembang. The purpose of this study was to analyze the Effectiveness of Passport Services using the Mobile Passport Application at the Class I Immigration Office TPI Palembang. This study uses the effectiveness theory of Martani and Lubis regarding organizational effectiveness. The dimensions are the target approach, source approach and process approach. This research was conducted using a qualitative method and a descriptive approach. Data collection techniques with the method of observation, semi-structured interviews and documentation. In order to obtain the level of confidence in research data or the level of significance of a study, steps to test the validity of the data were carried out by means of data condensation and verification of the data obtained. As for the results of the analysis of this study it can be concluded that the effectiveness of passport services using the mobile passport application at the Immigration Office Class I TPI Palembang as

measured using the target approach, source approach and also the process approach is not yet effective.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Passport, Application*

PENDAHULUAN

Tujuan pelayanan publik negara adalah kesejahteraan masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju. Pemerintah berusaha memberikan nilai tambah pada pelayanan publik. Salah satu layanan publik departemen ini, yang mengatur perdagangan manusia internasional, berada di bawah yurisdiksi Layanan Imigrasi Finlandia. Menurut Widyastut dalam Nurmalasyah (2016: 196), keimigrasian Indonesia berada di bawah Kementerian Hukum dan HAM RI. Jason H. Laoly, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, mengatakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Kementerian Hukum dan HAM selalu berupaya memberikan inovasi yang menjawab kebutuhan masyarakat dalam hal kemudahan, kecepatan, keamanan dan kemudahan. Perkembangan teknologi informasi mendukung perkembangan pelayanan publik. Antrian terjadi ketika pelanggan yang dilayani melebihi batas kapasitas layanan (Kakiay, 2004). Oleh karena itu diperlukan inovasi untuk mengurangi antrian panjang dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan nyaman. Pada UU No. Pasal 6

Keimigrasian Tahun 2011 yang diatur lebih lanjut dengan Surat Edaran Dirjen Imigrasi IMI-UM.01.01-4166 tentang pelaksanaan pendaftaran antrean paspor di seluruh Indonesia, merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian yang diberikan. Untuk warga negara Indonesia. Surat edaran ini bertujuan untuk memberikan kejelasan, ketertiban, dan kepastian

pelaksanaan pendaftaran peraturan penerbitan paspor.

Tujuan pendaftaran antrian paspor elektronik adalah untuk mengarahkan Kantor Imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian paspor elektronik dan kepala Kantor Imigrasi dalam pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pengendalian teknis keimigrasian. Tentang mengajukan paspor online. pendaftaran antrian. Saat ini masih terdapat permasalahan yaitu masih digunakannya cara semi tradisional dalam proses pembuatan paspor, sehingga dirasa kurang efektif jika inovasi layanan berupa aplikasi Web Passport View hanya berfungsi untuk pencarian dan pemilihan paspor nomor berurutan jadwal kedatangan di kantor imigrasi terdekat yang ditunjuk masyarakat. Rasanya sangat tidak bertanggung jawab karena masyarakat masih harus datang lebih awal ke kantor imigrasi untuk mengisi formulir dan juga menyiapkan berkas/dokumen yang diperlukan seperti fotokopi, sehingga pelayanan yang seharusnya cepat tetap memakan waktu walaupun tidak lama dibandingkan dengan tradisional. pelayanan pembuatan paspor yang menggunakan antrian jalan kaki atau langsung datang. Dalam hal pembuatan paspor, masih banyak kendala yang dihadapi, terutama dalam persiapan pengajuan lanjutan dan antrian panjang untuk proses entri dan pemindaian data, wawancara dan pengambilan data biometrik, meskipun pihak Imigrasi Finlandia telah melakukan beberapa inovasi, misalnya dalam antrean online. . . proses untuk mengetahui kapan jadwal paspor akan berlaku. Karena proses pendaftaran masih tatap muka dan membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama saat pemeriksaan

dokumen dan wawancara petugas paspor, hal ini berdampak pada waktu proses pelayanan yang masih belum optimal. Sehubungan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan pembuatan paspor dengan aplikasi mobile passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang? Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi mobile passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Penelitian ini pertama memiliki keunggulan teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik khususnya manajemen administrasi publik. Manfaat lainnya adalah manfaat praktis yaitu memberikan pemikiran dan masukan yang bermanfaat bagi instansi terkait yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja menunjukkan keberhasilan berdasarkan apakah tujuan yang ditetapkan tercapai atau tidak. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan, berarti kinerja lebih baik. Ketika kita berbicara tentang efisiensi sebagai manajemen kerja, itu berarti fokusnya adalah pada pencapaian tepat waktu dari tujuan yang ditentukan dengan menggunakan sumber daya tertentu yang tersedia, dan dengan bantuan sumber daya ini, tujuan spesifik harus ditentukan sebelumnya. tetapi hasilnya harus dicapai dalam jangka waktu tertentu (S.P Siagian 2005:171). Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting dalam teori organisasi

karena dapat memberikan wawasan tentang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Namun, mengukur efektivitas organisasi tidaklah mudah. Menurut Matin dan Lubis (1987:56), pendekatan yang berbeda dapat dilihat ketika mengukur efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan objektif

Pengukuran obyektif dalam pengukuran kinerja diawali dengan melakukan identifikasi tujuan organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, tujuan dari pendekatan ini untuk mengukur sejauh mana organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuknya.

2. Pendekatan berbasis sumber daya

Pendekatan sumber daya mengukur efisiensi dengan seberapa baik organisasi mengelola untuk mendapatkan sumber daya yang dibutuhkannya. Sebuah organisasi harus dapat memperoleh berbagai sumber daya yang dibutuhkannya dan juga menjaga kehandalan sistem organisasi agar dapat berfungsi secara efektif.

3. Pendekatan proses (in-process approach)

Pendekatan ini melihat efisiensi internal aktivitas dan kesehatan organisasi sebagai prasyarat. Dalam pendekatan ini, perhatian diberikan bukan pada lingkungan organisasi, tetapi pada aktivitas yang dilakukan dengan sumber daya organisasi itu sendiri, yang mencerminkan efisiensi dan kesehatan organisasi.

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono 2011:257), pendekatan penelitian yang dipakai adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek, seperti perilaku, aktivitas dan lain-lain, dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penelitian layanan dengan aplikasi Mobile Pass di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data: wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana dalam Mudiri (2016) yaitu: memadatkan data, menyajikan data serta menarik dan memeriksa kesimpulan.

Definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Efektivitas Pelayanan Paspur Menggunakan Aplikasi Mobile Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	1. Pendekatan Sasaran (<i>Goal Approach</i>)	• Latar Belakang Program Layanan • Tujuan Program Layanan
	2. Pendekatan Sumber (<i>System Resource Approach</i>)	• SDM • Sarana dan Prasarana • Dana
	3. Pendekatan Proses (<i>Internal Process Approach</i>).	• Sosialisasi Program Layanan • Prosedur

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan aplikasi mobile passport berdasarkan tiga pendekatan yaitu pendekatan destination-based, origin-based dan process-based, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pendekatan yang ditargetkan/ sasaran

Pendekatan objektif dianalisis dengan dua indikator, yaitu. latar belakang program pengabdian dan tujuan program. Umumnya pendekatan yang ditargetkan itu baik. Pelaksanaan program pelayanan mobile passport ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menggairahkan perekonomian dan meningkatkan inovasi di masa pandemi, dan penerapan mobile passport ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor yang diharapkan dapat memberikan dampak. peningkatan penerimaan negara bebas pajak (PNBP). Keduanya dapat dikatakan baik karena memenuhi kaidah yang telah ditetapkan.

2. Pendekatan sumber

Analisis metode input didasarkan pada 3 indikator yaitu sumber daya manusia, sarana prasarana dan aset. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun informan yang bekerja di layanan aplikasi Mobililpass mengetahui cara pengurusan paspor di Kantor Imigrasi, namun masih diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan para pegawai. Selain itu, indikator sarana dan prasarana sudah ada. Alat prokes juga tersedia dalam kondisi baik,

serta penggunaan sarana dan prasarana yang sesuai menciptakan kenyamanan dan rasa aman untuk pengguna jasa. ukuran terakhir adalah pemanfaatan uang cukup baik karena sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan

3. Pendekatan proses

Indikator proses tidak berjalan dengan baik, karena terdeteksi adanya pelanggaran atau masyarakat tidak terlatih dengan baik terhadap pemohon yang mengajukan paspor dengan aplikasi Mobile Passport, sehingga aplikasi paspor tidak dapat dilanjutkan, kemudian kurangnya sosialisasi layanan pembuatan Mobile Passport di kota Palembang di luar wilayah kerja. Anda juga akan menemukan tentang tidak adanya dokumen tertulis dalam format SOP sesuai dengan aplikasi Passport Mobile. Kemudian tindakan pelaksanaan program pengabdian yang terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan pelayanan dan penyerahan paspor tidak berjalan dengan baik karena masyarakat merasa tidak perlu mengulang formulir karena sudah dilakukan. diisi dengan form digital tentunya pengisian form secara otomatis pada saat pendaftaran aplikasi paspor dengan handphone petunjuknya bisa memakan waktu dan pelayanan cepat. Sikap petugas dalam pelayanan cukup baik. Dan langkah-langkah pengisian dan pengambilan paspor juga sudah baik karena sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Efektifitas pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi mobile

passport di TPI Kelas I Departemen Imigrasi Palembang masih belum efektif. Hal ini terlihat dari ketidakjelasan prosedur pelayanan paspor terkait penggunaan aplikasi mobile passport pada saat pengambilan data biometrik di kantor imigrasi dan juga pada saat wawancara.

Berikut adalah hasil penelitian yang mengkaji efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan aplikasi mobile passport berdasarkan tiga pendekatan yaitu pendekatan destination-based, origin-based dan process-based, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pendekatan yang ditargetkan

Pendekatan objektif dianalisis dengan dua indikator, yaitu. latar belakang program pengabdian dan tujuan program. Umumnya pendekatan yang ditargetkan itu baik. Pelaksanaan program pelayanan mobile passport ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menggairahkan perekonomian di masa pandemi dan meningkatkan inovasi di masa pandemi, serta penerapan mobile passport bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor yang diharapkan dapat memberikan dampak. peningkatan penerimaan negara bebas pajak (PNBP). Keduanya dapat dikatakan baik karena memenuhi kaidah yang telah ditetapkan.

2. Pendekatan sumber

Analisis metode input didasarkan pada tiga indikator yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta aset. Secara umum dapat dikatakan bahwa kontribusi penilaian buruk.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun informan yang bekerja di layanan aplikasi Mobililpass mengetahui cara pengurusan paspor di Kantor Imigrasi, namun masih diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan para pegawai. Selain itu, indikator sarana dan prasarana sudah ada. Alat prokes juga tersedia dalam kondisi baik, serta penggunaan sarana dan prasarana yang sesuai menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa. Indikator terakhir adalah penggunaan uang cukup baik karena sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

3. Pendekatan proses

Indikator proses tidak berjalan dengan baik, karena terdeteksi adanya pelanggaran atau masyarakat tidak terlatih dengan baik terhadap pemohon yang mengajukan paspor dengan aplikasi Mobile Passport, sehingga aplikasi paspor tidak dapat dilanjutkan, kemudian kurangnya sosialisasi layanan pembuatan Mobile Passport di kota Palembang di luar wilayah kerja. Anda juga akan menemukan tentang tidak adanya dokumen tertulis dalam format SOP sesuai dengan aplikasi Passport Mobile. Kemudian tindakan pelaksanaan program pengabdian yang terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan pelayanan dan penyerahan paspor tidak berjalan dengan baik karena masyarakat merasa tidak perlu mengulang formulir karena sudah dilakukan. diisi dengan form digital tentunya

pengisian form secara otomatis pada saat pendaftaran aplikasi paspor dengan handphone petunjuknya bisa memakan waktu dan pelayanan cepat. Sikap petugas dalam pelayanan cukup baik. Dan langkah-langkah pengisian dan pengambilan paspor juga sudah baik karena sesuai dengan peraturan yang berlaku

KESIMPULAN

Efektifitas pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi mobile passport di TPI Kelas I Departemen Imigrasi Palembang masih belum efektif. Hal ini terlihat dari ketidakjelasan prosedur pelayanan paspor terkait penggunaan aplikasi mobile passport pada saat pengambilan data biometrik di kantor imigrasi dan juga pada saat wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes Sukrisno. 2013. Akuntansi Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Beni Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Jayapura: Salemba empat.
- Bungin, Burhan Fuji. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Rajawali Press. Jakarta
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, dan kuantitatif*.
- Diah Febriana. 2017. Efektivitas Penagihan Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Piutang Pajak. Jurnal Ilmu

- dan Riset Akuntansi., Vol.6, No.3,Maret 2017.
- Hasan M. Iqbal. 2002. Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Ghalia Indonesia (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Herman Purnawan. 2007. Undang – undang Perpajakan 2007. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Andi. Yogyakarta.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy.J.2011.*Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Republik Indonesia. 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayan Publik Indonesia*. Sekretariat Negara Republik Indonesia: Jakarta
- Siagian, Sondang. P, 2002. *Perilaku Organisasi*. Gadjah Mada: Yogyakarta
- Siagian, Sondang. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, lijan Poltak. 2011. *Reformasi pelayanan Publik : Teori kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Steers, M Richard, 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga: Jakarta
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Umar Sekaran.2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: SelembaEmpat.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia: Jakarta
- V.Wiratna Surjaweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Peraturan Undang-undang**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan teknologi
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik