

**Penyebaran Informasi Terkait Aplikasi Antrian Paspor Online oleh Kantor Imigrasi  
Kelas II Non TPI Sukabumi**

**(Dissemination of Information Regarding Online Passport Queue Applications by  
Immigration Office Sukabumi)**

**Bobby Briando, M. Fajar Ramadhan Rhouspamann  
Politeknik Imigrasi**

**ABSTRAK**

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia merupakan identitas diri Warga Negara Indonesia (WNI) saat melakukan perjalanan lintas negara, salah satu dokumen perjalanan tersebut dikenal masyarakat dengan nama paspor. Paspor dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dan merupakan dokumen resmi yang memuat identitas pemiliknya untuk melakukan perjalanan internasional. Terlepas dari fungsi paspor, pemilik paspor juga harus dapat bertanggung jawab atas kepemilikan paspor itu sendiri. Dewasa ini zaman terus berkembang, pelayanan publik semakin ditingkatkan agar indeks kepuasan masyarakat terhadap pemerintah khususnya yang memberikan jasa pelayanan terus meningkat. Imigrasi selaku salah satu institusi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan membuat terobosan baru terkait pembuatan paspor, yaitu dengan diterbitkannya aplikasi bernama APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online*). Aplikasi ini diciptakan dengan harapan dapat menjadi solusi atas permasalahan yang kerap menjadi keluhan masyarakat yaitu antrian pemohon paspor yang membeludak di Kantor Imigrasi, khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Untuk memperkenalkan terobosan baru ini maka dilaksanakan pengabdian masyarakat terkait pendaftaran permohonan paspor secara online dengan cara sosialisasi ke tiap-tiap kecamatan yang ada di ruang lingkup Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi yaitu meliputi wilayah Kota Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, dan Cianjur.

Kata kunci : Pelayanan Paspor Online, Imigrasi, Pengabdian Masyarakat.

***ABSTRACT***

*The Republic of Indonesia Travel Document is the identity of an Indonesian citizen (WNI) when traveling across the country, one of the travel documents is known to the public by the name of a passport. Passports are issued by authorized officials and are official documents that contain*

*the identity of the owner to travel internationally. Apart from the passport function, the passport holder must also be able to take responsibility for the ownership of the passport itself. Nowadays the times continue to develop, public services are increasingly being improved so that the index of public satisfaction with the government especially those providing services continues to increase. Immigration as one of the government institutions that provide services makes breakthroughs related to the manufacture of passports, namely by the publication of an application called APAPO (Online Passport Registration Application). This application was created with the hope that it can be a solution to the problem that is often a public complaint, namely the queue of passport applicants who are staring at the Immigration Office, especially at the Immigration Office in Sukabumi. To introduce this breakthrough, community service related to online passport application registration has been carried out using socialization to each sub-district within the scope of the Sukabumi Immigration Office, which covers the areas of Sukabumi City, Sukabumi Regency, and Cianjur.*

*Keywords: Online Passport Service, Immigration, Community Service*

## **PENDAHULUAN**

Berbicara tentang penyelenggara pelayanan publik saat ini masih berada dalam kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan di berbagai bidang dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu penyebab terjadinya hal tersebut adalah ketidaksiapan untuk menghadapi berbagai masalah pembangunan serta kemajuan teknologi yang kompleks. Sementara itu, kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, dan komunikasi merupakan pemicu harapan dan tantangan global pada tatanan baru masyarakat Indonesia. Situasi serta kondisi seperti ini harus segera disikapi secara arif dengan metode yang secara terus-menerus untuk

membangun kepercayaan dari masyarakat agar terciptanya tujuan pembangunan nasional. Salah satu pelayanan publik yang mengatur lalu lintas orang antar negara berada dalam ranah keimigrasian yaitu yang ada di kantor imigrasi. Peran keimigrasian sangat diperlukan dalam hal mengatur lalu lintas orang tersebut. Keberadaan Kantor Imigrasi sangat erat kaitannya dengan pelayanan masyarakat dalam hal-hal seperti dokumen perjalanan, ijin tinggal dan status, visa dan fasilitas, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas, serta kerjasama luar negeri berikut dengan sistem informasi keimigrasian lainnya. Untuk menyebar luaskan informasi keimigrasian, pada

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi melakukan program kerja sosialisasi atau pengabdian masyarakat guna menginformasikan mengenai hal-hal pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi serta terobosan-terobosan terbaru seperti aplikasi APAPO (Antrian Pendaftaran Paspor Online) ini yang diharapkan dapat membantu masyarakat agar tidak lagi harus mengantri dan menunggu lama saat akan membuat paspor.

Perlintasan lalu lintas manusia secara internasional biasanya akan dilengkapi dengan suatu surat keterangan jalan, dalam hal ini disebut juga sebagai paspor atau yang sejenisnya. *“Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berfungsi sebagai Dokumen Perjalanan antar negara, bukti identitas diri, dan bukti kewarganegaraan Republik Indonesia dari pemegang paspor yang bersangkutan pada saat berada di luar wilayah Indonesia”*<sup>1</sup>

Inovasi sistem pelayanan secara online ini akan berdampak pada pemenuhan kebutuhan masyarakat juga menjadi jawaban bagi instansi lain yang bergerak pada bidang pelayanan publik lainnya. Kebijakan antrian paspor secara *online* ini mempermudah masyarakat dalam hal pendaftaran paspor, kini masyarakat

wilayah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi tidak perlu lagi datang ke Kantor Imigrasi yang terletak di Jalan Lingkar Selatan No.7 Sukabumi untuk sekedar mengisi formulir dan menunggu antrian untuk permohonan paspor karena cukup dengan mengisi data diri pada aplikasi APAPO maka akan mendapatkan nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan paspor sesuai dengan yang terjadwalkan pada aplikasi tersebut.

Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh pihak kantor imigrasi sukabumi dilaksanakan secara rutin dan menyeluruh ke kecamatan-kecamatan, atau dengan kata lain yang lebih familiar yaitu “blusukan”. Dalam pelaksanaannya petugas imigrasi juga dibantu oleh Taruna Politeknik Imigrasi yang sedang melaksanakan masa Praktek Pengenalan Lapangan (PPL) dan juga Kuliah Kerja Nyata (KKN) di wilayah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi yang turut serta dalam kegiatan sosialisasi tersebut guna memperkenalkan aplikasi dan juga pelayanan keimigrasian lainnya yang tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat belum mengetahuinya secara menyeluruh.

## **METODE PENELITIAN**

---

<sup>1</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

## **Metode Penelitian Kualitatif:**

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif melakukan aktivitasnya untuk memperoleh pengetahuan, sejumlah informasi, atau cerita yang rinci tentang subjek penelitian dan latar social penelitian. Pengetahuan dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan pengamatan tersebut akan berbentuk cerita mendetail (deskripsi-rinci, gambaran yang mendalam), termasuk ungkapan-ungkapan asli subjek penelitian. (Hamdi. 2005:3).

**Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3)** mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

## **PEMBAHASAN**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengabdian adalah perbuatan mengabdikan atau mengabdikan, sedangkan masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya. Pengabdian kepada masyarakat atau kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan yang mencakup upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia antara lain dalam hal perluasan wawasan, pengetahuan maupun peningkatan keterampilan yang

dilakukan oleh civitas akademika sebagai perwujudan dharm bakti serta wujud kepedulian untuk berperan aktif meningkatkan kesejahteraan dan memberdayakan masyarakat luas terlebih bagi masyarakat ekonomi lemah (**Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Universitas Indonesia, 2011:4**).

Dalam proses penyebarluasan informasi pelayanan *online* keimigrasian, Taruna Politeknik Imigrasi memiliki peran sebagai informan, yaitu menyampaikan tata cara pengunduhan aplikasi APAPO, membimbing mendaftarkan data diri pada aplikasi APAPO, serta mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan keimigrasian di wilayah Sukabumi, Jawa Barat terutama keluhan atas kekurangan pelayanan *online* tersebut.

Setiap pelayanan yang diberikan pemerintah pasti ada kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dan dioptimalkan sehingga mendapatkan indeks kepuasan atas pelayanan yang diberikan, beberapa masyarakat merasa aplikasi APAPO belum optimal dalam membantu mereka untuk melakukan pendaftaran antrian paspor, hal ini terjadi karena sistem internet yang terbatas dan juga adanya keterbatasan masyarakat pedalaman yang tidak memiliki alat komunikasi *smartphone*, sehingga beberapa dari mereka

memilih untuk langsung mengunjungi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi tanpa mendftarkan diri terlebih dahulu melalui aplikasi APAPO.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi menjawab keluhan tersebut dengan menyediakan layanan *Help Desk* atau pojok digital, layanan ini menyikapi adanya pemohon yang ketika datang ke Kantor Imigrasi namun memiliki kendala tidak memiliki *smartphone* dan juga belum mengetahui tata cara pembuatan akun Aplikasi Antrian Paspur Online (APAPO).

Ketika pemohon paspor yang belum memiliki jadwal antrian datang ke Kantor Imigrasi, petugas akan mengarahkan pemohon untuk membuat akun APAPO menggunakan gadget yang disediakan di pojok digital, selanjutnya setelah berhasil memiliki akun, pemohon akan melihat dan memilih sendiri jadwal antriannya, apabila masih tersedia kuota kosong maka pemohon dapat memilih pada hari itu juga.

Sejauh ini masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan *e-government* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi selaku penyelenggara pelayanan publik dibidang keimigrasian. *Electronic Government* atau disingkat *E-Government* dapat diartikan sebagai Pemerintahan elektronik guna menunjang

administrasi pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dengan cara penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di era digital seperti saat ini.

*E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar diharapkan mampu meningkatkan *performance* pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan. Demikian pula terbukti, semakin maju suatu negara, semakin tinggi tingkat aplikasi *e-government* (Ainur Rohman,dkk, 2008:86) dalam kutipan bukunya.

Pelayanan publik berbasis *online* disambut baik oleh masyarakat, hal ini jelas terlihat dengan berkurangnya antrian yang sebelumnya membludak pada kantor imigrasi, sebelum adanya inovasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi perihal antrian paspor berbasis online, kantor imigrasi seluruh wilayah Indonesia khususnya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi penuh oleh para pemohon paspor yang berebut mengambil antrian terdepan agar dapat segera dilayani oleh petugas imigrasi.

Sosialisasi terkait pelayanan keimigrasian tidak hanya dilakukan kepada masyarakat pada umumnya, namun juga diberikan kepada pelajar sekolah SMA se-Kota Sukabumi. Kegiatan ini dirasa perlu

karena pengetahuan siswa/i SMA/ sederajat terkait pelayanan keimigrasian masih dinilai rendah, sehingga sosialisasi ini juga tertuju kepada mereka. Harapan dari sosialisasi kepada siswa/i SMA/ sederajat ini adalah semakin luasnya wawasan siswa/i sekolah menengah ke atas agar dapat memahami bahwa pada era digital seperti saat ini pelayanan pemerintahan di Indonesia sudah sangat maju dan tentu kedepannya tantangan-tantangan pada masa yang mendatang akan semakin kompleks, sehingga siswa/i inilah yang nantinya akan menjadi penerus untuk menciptakan berbagai inovasi guna menjawab tantangan global yang akan menghadang khususnya dalam rangka pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Layanan *e-government* sebagai penggunaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk mengaktifkan dan meningkatkan efisiensi layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat, karyawan, bisnis, dan lembaga. *E-government service* itu sendiri meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan pemerintah dan informasi kepada warga (Carter dan Belanger: 2005).

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi

informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit dalam Rianto dan Lestari, 2012: 36).

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, yaitu :

- (1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri)
- (2) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance
- (3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari
- (4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak yang berkepentingan
- (5) Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada

(6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis **(Indrajit, 2004:5)**.

Dalam kehidupan sosial pelayanan tidak dapat dipisahkan dari ruang lingkup manusia, hal ini jelas terlihat dan dapat dirasakan oleh setiap insan manusia sejak mengawali kehidupan di dunia ini (bayi) pelayanan semasa kecil sangatlah tinggi, namun semakin manusia tumbuh dewasa maka pelayanan yang dibutuhkannya akan semakin menurun, hal tersebut terjadi karena semakin bertambahnya usia setiap individu maka akan memiliki kemampuan sendiri untuk melakukan sebuah aktivitas tanpa menghilangkan kebutuhannya atas pelayanan dari orang lain.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia **(Sinambela, 2010 : 198)**.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan **(Kurniawan, 2005 : 4)**.

Prinsip dan paparan definisi menurut Sinambela dan Kurniawan dapat menjadi pedoman bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Pada kegiatan Praktek Pengenalan Lapangan (PPL) Taruna tingkat 1 Politeknik Imigrasi mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasi ilmu serta teori yang didapatn selama menemuh kurang lebih 1 (satu) tahun ini secara langsung dilapangan. Penerapan pengetahuan yang didapatkan di kampus harus bisa diaplikasikan saat terjun langsung ke lapangan karena dengan praktek tersebut akan menambah pengetahuan dan kemampuan Taruna agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal saat lulus dari Pendidikan di Politeknik Imigrasi.

Tantangan kedepan akan semakin kompleks, Taruna dituntut juga untuk mampu komunikatif saat memberikan pelayanan kepada publik dan menerapkan prinsip 3S (senyum, sapa, dan salam) karena hal tersebut juga sebagai salah satu indeks penilaian dari masyarakat dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas imigrasi. Inovasi yang ada saat ini hanya mampu menjawab tantangan sesuai dengan kapan diciptakannya inovasi tersebut, maka kedepannya Taruna harus

mampu membuat inovasi yang lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan global yang terus maju seiring berkembangnya teknologi, informasi dan komunikasi di bidang keimigrasian.

Pelayanan berbasis *online* akan terus diperbaharui, hal ini harus disikapi dengan adanya pemberitahuan kepada masyarakat dengan cara diadakannya sosialisasi mengenai pelayanan keimigrasian yang akan terus berkembang sebagaimana zaman membawanya. Masyarakat akan terus menilai pelayanan yang diberikan tiap-tiap instansi pemerintah penyedia pelayanan public, baik secara langsung maupun layanan *online*.

Layanan online merupakan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara sebagai penerima layanan (Rowley, 2006 : 162).

Dari paparan definisi diatas maka dapat disimpulkan layanan publik secara *online* adalah bentuk interaksi pelanggan melalui perantara yang disebut *website*

yang memfasilitasi dalam pemberian layanan secara efektif serta efisien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat karena antrian permohonan paspor melahirkan kebijakan antrian permohonan berbasis *online* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai jawabam atas keluhan tersebut. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bidang keimigrasian dilakukan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan selama ini, maka diterbitkanlah kebijakan oleh Direktur Jenderal Imigrasi berupa aplikasi pendaftaran permohonan paspor secara *online* dengan nama APAPO. Sebagaimana yang tertuang didalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi nomor : IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online* Di Seluruh Indonesia.

Pengoptimalan kebijakan tersebut agar dapat tersampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya pembaharuan dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia yaitu dengan cara penyebaran informasi berupa pengabdian kepada masyarakat atau sosialisasi terkait aplikasi berbasis *online* tersebut. Hal ini

sangat penting, karena tanpa adanya sosialisasi maka para pemohon pembuatan paspor akan kebingungan saat datang ke kantor imigrasi terdekat, karena tidak mengetahui bagaimana mekanisme agar dapat terdaftar sebagai pemohon paspor yang legal yaitu melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* atau disingkat APAPO.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

### **Jurnal dan Karya Ilmiah :**

J. Rowley dan J. Farquhar. 2006. Relationship and Online Customer Communities. *Business Process Management Journal* Vol.12.

Yohanna Simangunsong. 2018. Implementasi Pelayanan Publik dalam

Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

### **Undang-Undang, Peraturan dan Surat :**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Direktur Jenderal Imigrasi Surat Edaran Nomor : IMI-UM.01.01.-4166 Tahun 2017 tanggal 16 November Tentang Implementasi Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* di seluruh Indonesia.

### **Internet :**

<https://docplayer.info/33586694-Bab-iii-landasan-teori-3-1-pengertian-pengabdian-kepada-masyarakat-kepada-masyarakat-adalah-kegiatan-yang-mencakup-upaya-upaya-peningkatan.html>

diakses pada tanggal 09 Januari 2020 pukul 23.25 WIB)

