

**PELAYANAN ADMINISTRASI  
DIGITAL UNTUK  
MENINGKATKAN KINERJA  
PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI KANTOR IMIGRASI PALU**

*DIGITAL ADMINISTRATIVE  
SERVICES TO IMPROVE THE  
PERFORMANCE OF  
ADMINISTRATIVE SERVICES AT  
THE PALU IMMIGRATION  
OFFICE*

**Isidorus Anung Prabadhi, S.Sos,  
M.M.**

anung@poltekim.ac.id

Dosen Politeknik Imigrasi Jakarta

**Aqil Nayottama Ardraputra L.**

Taruna Politeknik Imigrasi Jakarta

Link artikel

<https://journal.poltekim.ac.id/jaim/articel/view/429>

Article history

Received : 08-03-2022

Revised : 15-03-2022

Accepted : 22-03-2022

**Abstrak**

Penelitian ini adalah mengenai efektivitas penggunaan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palu dalam mewujudkan Trifungsi Imigrasi. Dalam penelitian ini dianalisis alasan dan faktor-faktor yang melandasi bagaimana penggunaan SIMKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palu dalam melaksanakan tugas dan fungsi keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palu. Penelitian ini menggunakan metode Forum Group Discussion (FGD), demonstrasi, serta evaluasi di dalam pelaksanaan penggunaan SIMKIM di lapangan. Dengan melakukan analisa penggunaan SIMKIM di TPI Soekarno Hatta maka diharapkan dapat mengetahui bagaimana proses yang dilakukan, hambatan dan masalah yang dihadapi. Dari hasil pengolahan data dari hasil Forum Group Discussion (FGD), demonstrasi, serta evaluasi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan SIMKIM dilapangan dilihat dari fungsi pelayanan keimigrasian telah berjalan dengan cukup baik meskipun sering muncul hambatan dan masalah yang tidak dapat segera diatasi sehingga perlu adanya peningkatan kualitas SDM, pembaruan perangkat keras dan lunak serta melakukan harmonisasi kebijakan dengan Standar Operasional Prosedur serta perangkat lunak dan keras

**Kata Kunci:** layanan keimigrasian; penggunaan sistem informasi; SDM

**Abstract**

*This research is about the effectiveness of using the Immigration Management Information System by the Class 1 Immigration Office in Palu in realizing the Immigration Trifunction. In this study, the reasons and factors underlying how to use SIMKIM at the Immigration Office Class 1 Palu in carrying out immigration duties and functions at the Immigration Office Class 1 Palu are analyzed. This study used the Forum Group Discussion (FGD) method, demonstrations, and evaluations in implementing the use of SIMKIM in the field. By analyzing the use of SIMKIM at TPI Soekarno Hatta, it is hoped that we can find out how the process was carried out, the obstacles and problems encountered. From the results of data processing from the results of the Forum Group Discussion (FGD), demonstrations, and evaluations, it can be concluded that the use of SIMKIM in the field seen from the immigration service function has been going quite well even though obstacles and problems often arise that cannot be resolved immediately so there is a need to improve quality HR, update hardware and software and harmonize policies with Standard Operating Procedures as well as software and hardware*

**Keywords:** immigration services; use of information systems; HR

## PENDAHULUAN

Imigrasi berasal dari bahasa Latin *migratio* yang artinya perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lain. Ada istilah *emigratio* yang mempunyai arti yang berbeda, yaitu perpindahan penduduk dari suatu wilayah atau negara keluar menuju wilayah atau negara lain. Sebaliknya, istilah *imigratio* dalam bahasa Latin mempunyai arti perpindahan penduduk dari suatu negara untuk masuk ke dalam negara lain. Secara etimologi istilah *emigrasi*, *imigrasi* dan *transmigrasi* ketiganya berasal dari bahasa Latin *migration*, yang berarti perpindahan penduduk. Perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain, dekat atau jauh. Maka pengertian *migran* adalah perpindahan penduduk secara besar-besaran Dari satu tempat ke tempat lain. Pengertian *imigrasi* adalah satu hak asasi manusia, yaitu memasuki negara lain. Sedangkan *emigrasi* adalah perpindahan penduduk keluar dari suatu negara.

Definisi dalam bahasa Inggris dapat dirumuskan sebagai berikut: *immigration is the entrance into an alien country of person intending to Profil Kantor Imigrasi take part in the life of that country and to take it their more less permanent residence*, “*imigrasi adalah pintu masuk ke negara asing dari orang yang berniat untuk mengambil bagian dalam kehidupan di negara itu dan kurang lebih untuk tinggal menetap*”.

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang dimaksud dengan keimigrasiannya adalah “*hak ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara Konferensi Internasional tentang Emigrasi dan Imigrasi tahun 1924 di Roma memberikan definisi sebagai suatu gerak pindah manusia memasuki suatu negeri dengan niat untuk mencari nafkah dan menetap*”.

Secara operasional, peran keimigrasian di Indonesia selalu mengandung tiga fungsi, yaitu :

- a) Fungsi Pelayanan Masyarakat Dari aspek ini imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan prima di bidang keimigrasian, baik kepada WNI maupun WNA. Pelayanan bagi WNI terdiri atas pemberian paspor, surat perjalanan laksanakan paspor (SPLP), paslintas batas (PLB) dan pemberian tanda bertolak atau masuk. Pelayanan bagi WNA terdiri atas pemberian dan perpanjangan dokumen keimigrasian (DOKIM) yang berupa Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM), perpanjangan visa kunjungan, pemberian izin masuk kembali, izin bertolak dan pemberian tanda bertolak dan masuk.
- b). Fungsi Kemanan Imigrasi berfungsi sebagai penjaga pintu gerbang negara. Dikatakan demikian Karena imigrasi merupakan institusi pertama dan terakhir yang menyaring kedatangan dan keberangkatan orang asing ke an ari wilayah RI. Pelaksanaan fungsi keamanan yang ditujukan kepada WNI dijabarkan melalui tindakan pencegahan keluar negeri bagi WNI. Pelaksanaan fungsi keamanan yang ditujukan kepada WNA adalah sebagai berikut. 1) melakukan seleksi terhadap setiap maksud kedatangan orang asing melalui pemeriksaan permohonan visa. 2) Melakukan kerjasama dengan aparaturnya keamanan negara lain, khususnya dalam memberikan supervise perihal penegakan hukum keimigrasian. 3) Melakukan operasi intelijen keimigrasian bagi kepentingan keamanan negara. 4) Melakukan pencegahan dan penangkalan.
- c). Fungsi Penegakan Hukum Dalam pelaksanaan tugas keimigrasian, keseluruhan aturan hukum tersebut harus ditegakkan kepada setiap orang yang berada di wilayah Indonesia, baik itu WNI ditujukan kepada permasalahan identitas palsu, pertanggungjawaban sponsor, kepemilikan sponsor ganda, danketerlibatan dalam pelanggaran aturan keimigrasian. Penegakan hukum terhadap WNA ditujukan pada

permasalahan: pemalsuan identitas, pendaftaran orang asing dan pemberian buku pengawasan orang asing, penyalahgunaan izin tinggal, masuk secara ilegal atau beada secara ilegal, pemantauan atau razia dan kerawanan secara geografis dalam perlintasan. Secara operasional, fungsi penegakan hukum yang dilaksanakan oleh institusi imigrasi juga mencakup penolakan pemberian izin masuk, izin bertolak, izin keimigrasian, dan tindakan keimigrasian. semua itu merupakan bentuk penegakan hukum yang bersifat administratif. Sementara itu dalam hal penegakan hukum yang bersifat *pro iusticia*, yaitu kewenangan penyidikan, tercakup tugas penyidikan (pemanggilan, penangkapan, penahanan, pemeriksaan, penggeledahan dan penyitaan), pemberkasan perkara serta pengajuan berkas perkara ke penuntut umum.

Kantor Imigrasi Kelas I Palu terletak di Ibu Kota Propinsi Sulawesi Tengah, dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: Y.S.4/2/21 Tahun 1976 tanggal 11 Maret 1976 melalui usul Pemerintah Daerah (Gubernur Kepala Daerah Propinsi Sulawesi Tengah), kepada Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : Ditpem 1/6/49a tanggal 11 Maret 1974 dan Kantor Imigrasi Palu diresmikan oleh Direktur Jenderal Imigrasi Bapak S. Soedarman pada tanggal 4 April 1977 atas permintaan Surat Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Ujung Pandang Nomor : 2039/IX/C/77 tanggal 28 Februari 1977. Pada masa integrasi, dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M.847-Kp.04.04 tahun 1982 tanggal 3 Maret 1982 terbentuklah Kantor Wilayah Sulawesi Utara dan Tengah yang berkedudukan di Manado yang selanjutnya dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI M.3382-Kp.04.04 tahun 1985 tanggal 20 Agustus 1985 terbentuk Kantor Wilayah Departemen Kehakiman RI Sulawesi Tengah berkedudukan di Palu Sulawesi Tengah.

Dengan terbentuknya Kantor Imigrasi Palu yang berkedudukan di Propinsi Sulawesi Tengah, maka semua kegiatan yang berhubungan dengan permasalahan dan penanganan pelayanan Keimigrasian serta Pengawasan Orang Asing berada di Kantor Imigrasi Kelas I Palu, yang sebelumnya dilaksanakan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Manado dan Makassar. Kantor Imigrasi Kelas I Palu yang semula berstatus Kantor Imigrasi Kelas II Palu dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.05.PR.07.04 Tahun 2004 Tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi dari Kelas II menjadi Kelas I dan Kantor Imigrasi dari Kelas III menjadi Kelas II, Kantor Imigrasi Palu yang semula Kantor Imigrasi Kelas II Palu menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Palu. Kantor Imigrasi Kelas TPI Palu mempunyai 7 wilayah kerja yaitu :

1. Kabupaten Buol
2. Kabupaten Toli-Toli
3. Kabupaten Parigi Moutong
4. Kabupate Sigi
5. Kabupaten Poso
6. Kabupaten Donggala dan
7. Kota Palu

Fasilitas adalah sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh sebuah

perusahaan maupun instansi, agar mempermudah perusahaan untuk menjalankan tugas serta aktivitasnya. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu juga memiliki fasilitas atau sarana seperti perabotan, alat, bahan dan sebagainya serta prasarana seperti bangunan, halaman tempat parkir yang mendukung ASN (Aparatur Sipil Negara) untuk menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelatihan pelayanan administrasi digital di Kantor

Imigrasi Palu melalui beberapa metode dalam proses pelaksanaannya antara lain Forum Group Discussion (FGD), demonstrasi, serta evaluasi. Pelatihan ini diikuti oleh 15 orang perangkat kurun waktu 14 hari. Metode pertama yaitu FGD dilakukan dengan menganalisis masalah dan kebutuhan Kantor Imigrasi Palu yang nantinya akan menjadi pedoman utama dalam pembentukan sistem layanan.

Metode selanjutnya yaitu metode demonstrasi yang dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Palu, pemahaman tentang dasar pembentukan, pengoperasian, dan modifikasi sistem kepada perangkat desa yang bertanggung jawab dalam mengatur alur pelayanan. Dalam kegiatan ini, Aparatur Sipil Negara dibimbing dan dilatih mengenai konsep pelayanan administrasi digital. Tahapan terakhir dalam pelatihan ini adalah evaluasi. Tahap evaluasi merupakan observasi terhadap kendala penggunaan sistem pelayanan digital, tingkat kepuasan terhadap fitur yang ada di dalam sistem layanan, serta tingkat efisiensi pemrosesan pelayanan administrasi dilakukan melalui sistem layanan administrasi.

#### 1. Tahap Forum Group Discussion (FGD)

Langkah awal yang dilakukan dalam pelatihan digitalisasi pelayanan administrasi di Kantor Imigrasi Palu Forum Group Discussion. Kegiatan ini dilakukan di aula Kantor Imigrasi Palu bersama Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Palu. Kegiatan tersebut dilakukan dengan menganalisis kebutuhan dan kesiapan Kantor Imigrasi Palu dalam menggunakan layanan administrasi digital.

#### 2. Tahap Demonstrasi

Tahap demonstrasi merupakan tahap pelatihan penggunaan pelayanan administrasi perangkat Kantor Imigrasi Palu. Pelatihan dilakukan dengan membentuk tim IT yang nantinya akan bertindak sebagai administrator sistem layanan

Kantor Imigrasi Palu. Dalam tim IT yang telah dibentuk, setiap anggota tim IT memiliki tugas yang berbeda-beda. Tugasnya dibagi menjadi 3, administrator layanan informasi Kantor Imigrasi, administrator layanan Kantor Imigrasi, administrator layanan Pembuatan Paspor. Setiap orang akan melakukan bagian tugasnya sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak tumpang tindih.

#### 3. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner. Kegiatan observasi dilakukan dalam kurun waktu 30 hari setiap 3 hari sekali setelah kegiatan pelatihan selesai dilakukan. Kemudian pada hari ke-31, subjek penelitian akan mendapatkan kuesioner mengenai. Kuesioner ini disebarkan untuk mengetahui kendala yang dialami Kantor Imigrasi Palu selama menggunakan sistem layanan pelayanan administrasi digital. Selain itu, evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi pelayanan administrasi dapat membantu kegiatan layanan administrasi Kantor Imigrasi Palu.

### PEMBAHASAN

Hasil dari pelatihan yang telah dilaksanakan perangkat Kantor Imigrasi Palu dapat dianalisa dari setiap tahapan yang dilakukan. Secara keseluruhan pelatihan dibagi menjadi 3 tahapan yaitu tahap Forum Group Discussion, tahap demonstrasi, dan tahap evaluasi. Hasil analisa dari masing-masing tahapan dapat dilihat dalam uraian berikut ini.

#### 1. Tahap Forum Group Discussion (FGD)

Tahapan pertama dari kegiatan pelatihan pelayanan administrasi Kantor Imigrasi Palu yaitu tahap menganalisis kebutuhan dan kesiapan Kantor Imigrasi Palu dalam menggunakan layanan administrasi digital. Dari kegiatan yang dilakukan, sistem yang dibuat akan berfokus pada administrator layanan

informasi Kantor Imigrasi, administrator layanan Kantor Imigrasi, administrator layanan Pembuatan Paspor.

Perkembangan teknologi informasi berdampak pada penyediaan akses informasi yang cepat, tepat dan akurat (Wijayanti, Witjaksono, Juniarti, Kusumaningrum, & Ridlwan, n.d.). Pengembangan layanan informasi keimigrasian merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan transparansi informasi Kantor Imigrasi Palu. Adanya layanan informasi Keimigrasian bertujuan untuk menyajikan dan



menyebarkan informasi keimigrasian secara luas kepada masyarakat, serta menjadikan wadah untuk dapat mempromosikan Kantor Imigrasi kepada masyarakat luar melalui media online secara luas

Kelancaran informasi berperan untuk memberikan pemahaman kepada pemohon layanan keimigrasian tentang layanan Kantor Imigrasi Palu. Untuk itu, transparansi dan akurasi informasi sangat diperlukan dalam hal ini. Layanan ini berisi informasi mengenai Kantor Imigrasi Palu mulai dari profil, sejarah, visi dan misi, wilayah kerja Kantor Imigrasi Palu, dan struktur organisasi Kantor Imigrasi Palu.

Layanan informasi merupakan media penyampaian berita kepada masyarakat. Layanan berita keimigrasian berfungsi untuk memberikan informasi bagi masyarakat setempat maupun masyarakat luas terkait

dengan kegiatan yang akan maupun telah dilakukan. Penyampaian berita melalui web merupakan metode penyampaian yang hemat biaya dibandingkan dengan media lain seperti media cetak dan media massa. Situs web memiliki fungsi yang lebih luas tetapi diperlukan pengoptimalan pemanfaatan web dengan cara memperhatikan isi atau konten dari web, artikel yang diunggah dapat menarik minat pembaca dan memberikan kesan yang baik (Fattah & Azis, 2020). Dari hasil analisis tersebut, tim pengembangan sistem layanan informasi Kantor Imigrasi Palu mengembangkan fitur layanan berita agar proses penyampaian informasi kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah oleh Kantor Imigrasi Palu.

Gambar1. Pemberian pelayanan dan sosialisasi Layanan Keimigrasian dibuat dengan tujuan untuk memudahkan perangkat Kantor Imigrasi Palu melakukan pendataan administrasi Keimigrasian. Administrasi Keimigrasian merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen Keimigrasian melalui permohonan. Dari diskusi yang telah dilakukan, kebutuhan Kantor Imigrasi Palu yang paling mendesak adalah kegiatan layanan administrasi. Kegiatan pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Palu dirasa belum maksimal.

Kegiatan pelayanan administrasi yang disediakan Kantor Imigrasi Palu meliputi permohonan paspor baru atau penggantian, pelayanan untuk Warga Negara Asing (WNA) khususnya alih status keimigrasian, layanan pemberian izin tinggal terbatas (ITAS) baru, pemberi surat keterangan keimigrasian, pendaftaran kewarganegaraan ganda terbatas. Pemohonan layanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Palu dapat mencari informasi mengenai dokumen-dokumen yang dibutuhkan melalui sistem informasi keimigrasian sebelum

melakukan permintaan pelayanan administrasi. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah adanya kekurangan dokumen yang dibutuhkan selama proses pembuatan dokumen administrasi yang dibutuhkan masyarakat.

Hasil akhir dari tahap Forum Group Discussion adalah berupa pengembangan sistem layanan informasi Kantor Imigrasi Palu. Sistem yang dikembangkan sendiri berupa baik dari beberapa media sosial seperti instagram, whatsapp, aplikasi lapor, telepon, gmail, web imigrasi palu, twitter, facebook. Seperti yang tergambar pada gambar 2.



Gambar 2. Media yang dapat diakses oleh masyarakat

Gambar 2 merupakan tampilan dari berbagai sistem informasi layanan Kantor Imigrasi Palu yang telah dikembangkan. Website tersebut berfungsi untuk menyampaikan segala informasi terkait Kantor Imigrasi Palu kepada pengunjung website, diantaranya profil kantor imigrasi Palu, sejarah kantor imigrasi Palu, visi misi kantor imigrasi Palu, wilayah kerja kantor imigrasi Palu. Sistem layanan digunakan untuk membantu masyarakat yang ingin melakukan permohonan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Palu dalam meminta pelayanan-pelayanan administrasi yang dibutuhkan.

## 2. Tahap Demonstrasi

Tahap demonstrasi dilakukan dengan melakukan pelatihan penggunaan layanan administrasi Kantor Imigrasi Palu. Pelatihan dilakukan dengan membentuk tim IT yang nantinya akan bertindak sebagai administrator sistem layanan Kantor Imigrasi Palu. Dalam tim IT yang telah dibentuk, setiap anggota tim IT memiliki tugas yang berbeda-beda. Tugasnya dibagi menjadi 4, administrator layanan informasi Kantor Imigrasi Palu, administrator layanan berita Kantor Imigrasi Palu, administrator layanan keimigrasian. Pelatihan yang diberikan terdiri dari 1) pelatihan layanan informasi Kantor Imigrasi Palu; 2) pelatihan pembuatan berita Kantor Imigrasi Palu; 3) pelatihan penambahan dan pemutakhiran data keimigrasian; dan 4) pelatihan layanan administrasi digital. Pembagian tugas ini dilakukan sedemikian rupa sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Kantor Imigrasi Palu dapat dilakukan dengan lebih efisien. Pelatihan penggunaan layanan dilakukan dengan praktik secara langsung oleh Tim IT Kantor Imigrasi Palu. Dari pelatihan yang dilakukan, Tim IT mampu menggunakan layanan-layanan yang ada di dalam sistem informasi pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Palu tanpa bimbingan dari tim pelaksana. Layanan yang dilakukan mulai dari kegiatan pembaruan profil Kantor Imigrasi Palu, penyebaran berita terbaru Kantor Imigrasi Palu melalui website, serta menerima dan memproses pelayanan keimigrasian yang dibutuhkan masyarakat.

## 3. Tahap Evaluasi

Kegiatan pengabdian pengembangan sistem layanan administrasi digital yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Palu, telah berjalan sesuai dengan perencanaan. Tahap akhir yang dilakukan yaitu melaksanakan tahap evaluasi kegiatan untuk menyempurnakan kegiatan

pelatihan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Palu. Dalam tahap evaluasi ini terdapat penilaian subjek dalam hal ini tim IT yang telah dibentuk selaku operator sistem yang menjadi parameter keberhasilan. Penilaian dari subjek tersebut akan menjadi bahan observasi terhadap kendala pengoperasian serta perbaikan dan peningkatan kenyamanan penggunaan media digital. Penilaian dilakukan dengan membagikan kuesioner dan juga pengamatan secara langsung terhadap tin IT perangkat Kantor Imigrasi Palu. Pengamatan dilakukan untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami selama masa pelatihan pelayanan sistem informasi desa, sedangkan pembagian kuesioner bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan ti IT terhadap pelatihan yang telah dilakukan.

Dari pengamatan yang telah dilakukan, kendala yang dialami selama masa pelatihan penggunaan sistem layanan informasi Kantor Imigrasi Palu adalah 1) Beberapa anggota tim IT belum memiliki pengetahuan teknologi yang cukup sehingga tim pelaksana perlu melakukan pelatihan yang lebih intensif.

Pertanyaan	Sangat Tidak benar	Kurang benar	benar	Sangat benar
Apakah perlu dikembangkan sistem layanan administrasi digital?	0	1	9	5
Apakah sistem layanan keimigrasian dapat diakses dengan mudah?	0	0	10	5
Apakah sistem ini sangat bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Palu?	0	0	7	8
Apakah anda mengerti cara mengakses sistem layanan keimigrasian?	0	0	3	12
Apakah anda mengerti cara mengoperasikan	0	2	10	3

sistem layanan keimigrasian?				
Apakah dengan adanya pelatihan ini menambah pengetahuan dan ketrampilan anda?	0	0	11	4

Tabel 1. Data kuesioner yang diisi oleh tim IT Kantor Imigrasi Palu

Berdasarkan isian data kuesioner, diketahui bahwa pengabdian yang dilakukan oleh tim dapat memberikan pengaruh positif dan peningkatan dalam pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Palu yang ditransformasi menjadi layanan digital, hal tersebut dapat dilihat dari hasil jawaban pertanyaan pertama dan kedua yang sebanyak 93% peserta merasakan adanya urgensi dan manfaat mengenai digitalisasi layanan ini. Dalam aspek kedua yaitu penilaian kemudahan akses dan pengoperasian sistem, hasilnya adalah sebanyak lebih dari 85% responden beranggapan bahwa sistem layanan ini dapat diakses dan dioperasikan dengan mudah. Berbagai manfaat tak hanya dirasakan oleh masyarakat desa sebagai pengguna layanan, namun tim IT desa yang terdiri dari perangkat desa pun dapat mengakses dan mengoperasikan sistem dengan baik, hal tersebut selaras dengan respon seluruh peserta yang merasa terpenuhinya aspek ketiga yaitu tentang pengembangan SDM perangkat desa mengenai pengembangan informasi. Setelah pengisian kuesioner, pihak humas tim pengabdian akan terus menjalin komunikasi intens dengan perangkat desa sebagai upaya memfasilitasi maintenance sistem, sehingga layanan administrasi digital ini dapat terus berjalan dengan optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Kegiatan Pengabdian Dari rangkaian kegiatan pelatihan yang telah dilakukan mulai dari tahap Forum Group Discussion (FGD), demonstrasi, serta evaluasi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Layanan yang dibutuhkan oleh Kantor Imigrasi Palu antara lain permohonan paspor baru atau penggantian, pelayanan untuk Warga Negara Asing (WNA) khususnya alih status keimigrasian, layanan pemberian izin tinggal terbatas (ITAS) baru, pemberi surat keterangan keimigrasian, pendaftaran kewarganegaraan ganda terbatas.
2. Pelatihan dilakukan dengan melakukan praktik penggunaan sistem informasi layanan Kantor Imigrasi Palu secara langsung.
3. Hasil evaluasi kegiatan pelatihan menunjukkan bahwa tim IT yang dibentuk Kantor Imigrasi Palu paham dan mampu memahami penggunaan sistem informasi layanan Kantor Imigrasi Palu.
4. Terdapat kendala yang dialami ketika pengembangan sistem informasi layanan desa berupa sulitnya mendapatkan informasi dan konten-konten yang dibutuhkan dalam proses pengembangan website Kantor Imigrasi Palu. Kendala tersebut diatasi dengan menyediakan template untuk konten website, kemudian template konten tersebut dilengkapi oleh tim IT yang telah dibentuk.

<https://jurnal.fikom.umi.ac.id/index.php/ILKOMAS/article/view/771/0>

Brosur Profil Kantor Imigrasi Kelas I Palu.

## DAFTAR PUSTAKA

<http://www.ditjenim.go.id>

Jazim Hamidi dan Charles Christian, HUKUM KEIMIGRASIAN BAGI ORANG ASING DI INDONESIA, SINAR GRAFIKA, Jakarta, 2015.

<https://jurnaldikbud.kemdikbud.go.id/index.php/jpnk/article/view/2509/570>

Fattah, F., & Azis, H. (2020). Pemanfaatan Website Sebagai Media Penyebaran Informasi Pada Desa Tonasa Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar. *Ilmu Komputer Untuk Masyarakat*, 1(1), 15–20. Retrieved October 5, 2022, from