

ABO: SEBAGAI STRATEGI PREVENTIF DAN INOVATIF TERHADAP REKONSTRUKSI PENERAPAN NEW NORMAL DALAM PENYELENGGARAAN FUNGSI PELAYANAN KEIMIGRASIAN

*ABO: AS A PREVENTIVE AND INNOVATIVE STRATEGY FOR THE
RECONSTRUCTION OF NEW NORMAL IMPLEMENTATION IN THE
IMPLEMENTATION OF THE IMMIGRATION SERVICE FUNCTION*

P-ISSN 2622-4828 E-ISSN 2774-9592

<https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/379>

DOI: 10.52617/jikk.v5i2.379

Ferdyan Samuel Karunia
Ferdyansamuel20@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Muhadzib Rezki Hilmy
Ajibajib442@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract (In English). *The increase in the intensity of the occurrence of disasters coupled with the presence of the Covid-19 pandemic caused problems in the process of Examination Reports (BAP) at the Immigration Office Class I Non TPI Bekasi. The problem is in the form of a ban on queues at BAP services due to the increased intensity of passport BAP applicants. This study aims to provide ideas in solving problems including BAP queues. The data collection technique used is purposive sampling (destination sample). The primary data and secondary data that have been collected are then examined qualitatively to then draw conclusions. The results of this study are that it is necessary to use the Immigration Management Information System (SIMKIM) in creating an online queuing system for the BAP process at the Immigration office, namely through ABO (Online BAP Queue Application).*

Keywords: *Disaster; Minutes of Examination (BAP); BAP Online Queue Application*

Abstract (In Bahasa). *Kenaikan intensitas terjadinya bencana ditambah dengan kehadiran pandemi Covid-19 menyebabkan permasalahan pada proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Permasalahan tersebut berupa penumpukan antrian pada pelayanan BAP karena kenaikan intensitas pemohon BAP paspor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gagasan dalam menyelesaikan permasalahan penumpukan antrian BAP. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan purposive sampling (sampel tujuan). Data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan kemudian dikaji secara kualitatif untuk kemudian mendapatkan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa perlunya pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) dalam menciptakan sistem antrian online pada proses BAP di kantor Imigrasi yaitu melalui ABO (Aplikasi Antrian BAP Online).*

Kata Kunci: *Bencana; Berita Acara Pemeriksaan (BAP); Aplikasi Antrian BAP Online*



1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan mobilitas manusia sangat berkembang pesat. Aktivitas perlintasan antarnegara semakin masif. Meskipun dalam keadaan pandemi Covid-19, perlintasan antarnegara masih terjadi. Tentunya, ini sangat mempengaruhi pelayanan dan pengawasan keimigrasian. Indonesia terus mengembangkan digitalisasi pada pelayanan dan pengawasan publik. Oleh karena itu, Pemerintah terus mendorong konsep *e-government* kepada seluruh kementeriannya (Rahmawati, Atma, Lia, Hariani, 2019).

Selain itu, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *e-government* merupakan manifestasi keseriusan pemerintah dalam memanfaatkan produk teknologi informasi. Pada undang-undang ini, pemerintah menginstruksikan kepada pejabat pemerintah di kementerian untuk melaksanakan digitalisasi demi mewujudkan konsep G2G (*government to government*) dan G2C (*government to customer*). Dengan kata lain, eksistensi kementerian sangat penting untuk mengubungkan Indonesia yang terdiri dari 17.500 pulau serta memperlancar arus pelayanan publik. Kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Imigrasi, terus melakukan pengembangan teknologi informasi keimigrasian yang disebut SIMKIM untuk melayani masyarakat dengan terintegrasi sesuai dengan amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang pengimplementasian *e-government*.

Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki tiga fungsi utama, yakni pelayanan masyarakat, penegakan hukum, keamanan negara, serta fasilitator pembangunan ekonomi. Pemanfaatan teknologi pada Direktorat Jenderal Imigrasi diwujudkan melalui sistem pelayanan yang terpusat, yakni Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Menurut Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011, SIMKIM digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi untuk kepentingan pemerintah dalam mengambil keputusan. Jauh sebelum pemanfaatan teknologi, pemerintah masih menggunakan *paperbased test* (PBT) dalam menjalankan fungsi keimigrasian. Keadaan tersebut mengurangi optimalisasi pengawasan dan pelayanan keimigrasian. Misalnya, paspor sangat rawan diduplikasi, perlindungan terhadap WNI di luar negeri kurang maksimal, dan pengawasan entitas yang masuk sulit diintegrasikan dengan daftar pencarian orang. Oleh karena itu, pembentukan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) sangat mendesak (Aditya, 2020).

Sejak dua tahun belakangan ini, bencana alam serta pandemi Covid-19 di Indonesia cukup masif. Hal ini berdampak pada terhambatnya pelayanan publik di bidang keimigrasian sehingga menyebabkan masyarakat berdatangan untuk melaporkan bahwa paspor mereka mengalami kerusakan ataupun kehilangan. Tentunya, hal ini akan mengakibatkan kerumunan yang akan berdampak pada peningkatan Covid-19. seperti yang saat ini, sebagian besar kantor imigrasi ditutup karena dampak dari peningkatan Covid-19.

Penutupan kantor imigrasi akan menghambat proses pelayanan, pengecekan, dan penyelidikan keimigrasian. Hal ini akan menimbulkan penumpukan berkas di Kantor Imigrasi (Sekretariat Jenderal, 2020). Kemudian, selama dua tahun belakangan ini, pemberangkatan haji dan umroh ditunda hingga waktu yang tidak ditentukan sehingga akan menimbulkan ratusan ribu

calon haji dan umroh gagal berangkat (Kemenag RI, 2020). Selain itu, intensitas bencana karena alam atau perbuatan manusia juga semakin tinggi. Berdasarkan laporan Geoportal Data Bencana Indonesia, bencana telah mencapai 1.689 kasus selama tahun 2021 dan total bencana selama 2018-2021 sebanyak 12.300 kasus dengan frekuensi bencana terbanyak adalah bencana banjir yang setiap tahunnya semakin meningkat (BNPB, 2021). Atas dasar data bencana serta umroh dan haji tersebut, permohonan BAP berpotensi mengalami kenaikan di tengah kenaikan kasus bencana dan penumpukan calon jemaah haji dan umroh.

Proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP) merupakan kegiatan wawancara yang dilakukan oleh petugas imigrasi agar mengetahui apa, kapan, dan bagaimana paspor mereka bisa hilang, rusak, atau ingin mengubah identitas mereka. Setelah wawancara dilaksanakan, pemohon dapat pulang dan menunggu hingga proses pengecekan, penyelidikan dan pemberian izin oleh pejabat imigrasi dilaksanakan. Namun, proses BAP tersebut terjadi ketidakjelasan informasi terkait jadwal, rentang verifikasi berkas memakan waktu yang cukup lama, tidak menentu, dan terkadang terjadi penumpukan berkas dalam proses penyelesaian berita acara pemeriksaan.

Dari penjelasan di atas, pihak imigrasi membutuhkan sebuah gagasan yang mencakup kendala yang dihadapi oleh masyarakat dan petugas imigrasi sehingga peran imigrasi dalam pelayanan masyarakat dalam pencegahan Covid-19 dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi sebagai produk layanan masyarakat (Indarti, 2021). Dari gagasan tersebut, kami menuangkan ide karya tulis ilmiah dengan judul "ABO: Sebagai Strategi Preventif dan Inovatif Terhadap Rekonstruksi Penerapan New Normal Dalam Penyelenggaraan Fungsi Pelayanan Keimigrasian"

2. METODE

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini data menggunakan data yang bersifat primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan *purposive sampling* (sampel tujuan). Sampel tujuan adalah sampel terpilih yang berdasarkan pertimbangan tertentu (Dr.farida Nugrahani, 2014). Kami mengumpulkan sumber data dari wawancara pegawai imigrasi, arsip pemohon paspor di salah satu kantor imigrasi di Indonesia, literasi, dan referensi-referensi yang sesuai dan relevan dengan permasalahan yang diangkat.

2.2 Pengolahan Data

Penelitian ini mengolah data yang bersifat primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini dipelajari dan diperoleh dalam bentuk literatur yang telah tersedia berupa dokumen, bahan pustaka, foto, dan informasi dari internet yang selaras dengan penelitian ini.

2.3 Analisis Data

Analisis data merupakan proses lanjutan untuk memecahkan masalah dalam penelitian (Dr.farida Nugrahani, 2014) sehingga dapat ditarik kesimpulan

Selanjutnya, data tersebut disajikan melalui narasi dan diagram serta dapat dipertanggungjawabkan yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif.

3. HASIL

3.1 SIMKIM

1. Pengertian Simkim

Sistem teknologi informasi merupakan wadah dalam mengkombinasikan antara teknologi informasi yang telah berkembang dan dikorelasikan dengan aktivitas orang-orang yang ingin menggunakan teknologi tersebut sebagai alat untuk mendukung, mengolah, dan memudahkan pekerjaannya dalam sehari-hari (Zahara, 2020). Direktorat Jenderal Imigrasi mempunyai sistem aplikasi yang dikenal dengan SIMKIM. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian atau dikenal dengan SIMKIM adalah database yang berguna dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi dalam segala operasional kegiatan keimigrasian. (Putra, 2019)

Pada tahun 2002 SIMKIM dinilai sangat diperlukan dalam pelaksanaan keimigrasian karena keimigrasian mempunyai tugas dalam pelayanan serta dalam menjaga kedaulatan negara dari WNA yang dinilai dapat membahayakan Indonesia. Hingga saat ini SIMKIM telah terintegrasi pada setiap komponen sistem teknologi baik dari pelayanan masyarakat, kepegawaian, keuangan, dan sistem lainnya sehingga SIMKIM memberikan manfaat kepada Direktorat Jenderal Imigrasi yang begitu banyak karena telah memberikan kemudahan dalam mengoperasionalnya.

Berdasarkan UU NO 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, SIMKIM adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian. SIMKIM bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan operasional keimigrasian karena SIMKIM menjadi database utama bagi keimigrasian yang artinya dapat mengakses seluruh cakupan operasional dalam lingkup keimigrasian seperti memberikan pelayanan keimigrasian bagi WNI dan WNA, penegak hukum, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan (Rahmawati, dkk: 2019).

2. Tata Kelola SIMKIM

Dengan dibentuknya SIMKIM maka penerapan *e-government* pada Direktorat Imigrasi semakin maju. Maka, Tata Kelola SIMKIM bertujuan untuk memastikan bahwa penerapan pada setiap operasional dalam SIMKIM berjalan sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara terpadu atau tidak. Unsur-unsur tata Kelola SIMKIM meliputi:

1. Rencana Induk SIMKIM, memuat mengenai visi, misi, tujuan, sasaran serta arah kebijakan SIMKIM yang mengarah kepada pengamanan negara dalam menjalankan trifungsi keimigrasian dalam menjaga kedaulatan negara dengan melakukan penguatan dari sistem teknologi dalam hal pelayanan masyarakat, pengawasan keimigrasian dan pemeriksaan Keimigrasian pada setiap Tempat Pemeriksaan Imigrasi dan Pos Lintas Batas Negara dan di setiap unit pelaksana teknis keimigrasian.

2. Merancang SIMKIM bertujuan untuk memberikan panduan dalam pelaksanaan integrasi antara SIMKIM dengan aplikasi pelayanan keimigrasian, data keimigrasian, infrastruktur keimigrasian, dan keamanan keimigrasian yang terintegritas antara satu dengan yang lainnya.
3. Membuat peta Rencana SPBE yang disusun berdasarkan rancangan SPBE dari pusat dan rencana strategis instansi Pusat dalam bentuk program/atau kegiatan SPBE.
4. Rencana anggaran SPBE SIMKIM yang disusun sesuai proses perencanaan dan penganggaran tahunan pemerintah berdasarkan kebutuhan Direktorat Jendral Imigrasi.
5. Terdapat Proses Bisnis penerapan Aplikasi SIMKIM, Keamanan SIMKIM, dan Layanan SIMKIM yang bertujuan untuk memberikan pedoman dalam penggunaan data dan informasi. Serta, terdiri dari berbagai macam aplikasi yang disesuaikan dengan standar operasional prosedur dan telah ditentukan oleh direktorat teknis terkait.
6. Data dan informasi SIMKIM terdiri atas data demografis dan biografis yang berdasarkan standar ICAO. Sehingga, data tersebut dapat diberikan ke instansi lainnya apabila dibutuhkan seperti Bea Cukai, PPATK, BNPT, Kemenlu, dan lain sebagainya.
7. Infrastruktur SIMKIM yang menerapkan sistem desentralisasi kecuali pada *Biometric Matching System*. Karena data daerah pada aplikasi tersebut harus selaras dengan data yang berada dipusat dalam jangka waktu tertentu.
8. Keamanan SPBE menjamin kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (*nonrepudiation*) sumber daya terkait data dan informasi, Infrastruktur SIMKIM, dan Aplikasi SIMKIM. Sehingga, dapat dijamin secara validas dan integritas data keimigrasian yang berada di SIMKIM aman dalam penerapan teknologinya (Aditya, 2020).

3. 2 Aplikasi Antrian BAP Online

Selanjutnya, dalam penulisan ini, kami menggunakan tinjauan pustaka melalui jurnal-jurnal penelitian nasional dan teori-teori yang menjadi landasan dalam penulisan ini. Era disrupsi teknologi informasi ditandai oleh kecepatan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Banyak institusi pemerintahan atau swasta memanfaatkan teknologi untuk melayani pelanggan. Era teknologi informasi menjadi indikator penentu kemajuan peradaban suatu bangsa. Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai perpanjangan tangan pemerintah di bidang imigrasi terus melakukan berbagai macam kajian untuk meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah inti dari suatu demokrasi modern yang diterima publik sebagai akibat dari keputusan yang dibuat oleh para pejabat berwenang. Pelayanan publik memiliki keanekaragaman, manifestasi, dan tujuan sehingga birokrasi pemerintah sebagai organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik sangat perlu dikembangkan. Birokrasi merupakan unsur pelaksana pelayanan publik yang mencakup berbagai program pembangunan dan kebijakan. Birokrasi yang baik sangat memperhatikan perubahan sistem disertai prosedur kerja yang lebih cepat, akurat, tepat sasaran, dan terbuka akan kritik atau saran (Sanrego and Muhammad, 2013). Birokrasi harus menjadi fasilitator pelayanan

publik. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menpan Nomor 20 tahun 2006 tentang Komponen standar pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk memberi keleluasaan bagi para kementeriannya untuk berinovasi di bidangnya.

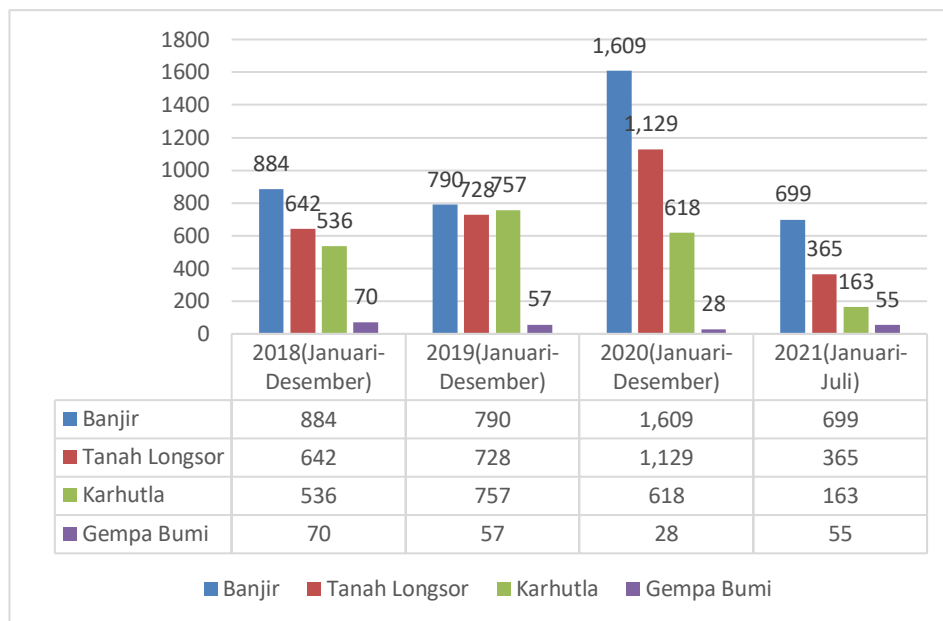
Berbagai penelitian dan inovasi tentang kepuasan pelayanan publik telah dan terus diteliti. Salah satu indikator keberhasilan dalam melayani para pemohon adalah sistem antrian. Antrian adalah sebuah proses menunggu. Jika para pemohon menunggu dalam sebuah antrian yang panjang, maka akan menimbulkan stigma negatif terkait pelayanan publik. Agner Kraup Erlang, insinyur berkebangsaan Denmark, mengembangkan suatu teori antrian. Menurutnya, teori antrian adalah teori yang mengkaji sistem antrian, adanya antrian ini disebabkan oleh kebutuhan layanan yang melebihi kapasitas antrian. Hal ini akan menghambat para pemohon layanan untuk dilayani oleh petugas. Untuk meningkatkan dan mempertahankan pemohon, sebuah institusi harus memberikan pelayanan yang cepat sehingga dapat mencegah kerumunan di suatu lokasi (Zatnikabumi, 2017).

SPBE dilaksanakan dengan prinsip keamanan, efektivitas, keterpaduan, interoperabilitas, akuntabilitas, efisiensi, dan kesinambungan demi menciptakan proses pelayanan yang cepat melalui proses antrian berbasis elektronik. Melalui prinsip ini, banyak cara telah dikembangkan sebelumnya untuk mengatasi proses antrian yang menumpuk seperti sistem pendaftaran *online*, sistem pendaftaran berbasis SMS *Gateway*, dan lainnya. Sistem pendaftaran *online* adalah salah satu solusi untuk mencegah ketidakjelasan, perspektif korupsi, pungutan liar, dan penumpukan atau kerumunan dalam suatu antrian secara *real-time* (Gunawan, dkk: 2020).

3.3 Pemetaan Potensi Masalah

Pada proses rekonstruksi penerapan *new normal* dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan keimigrasian, peneliti melakukan pemetaan korelasi bencana alam yang terjadi di Indonesia dengan peningkatan permohonan haji dan umroh sebagai indikator utama dalam mendorong pelonjakan pemohon paspor yang berpotensi mengalami kerusakan, kehilangan, dan perubahan data diri yang nantinya membutuhkan proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP) pada Kantor imigrasi setempat. Selama tahun 2018-2021 tercatat adanya peningkatan bencana alam yang telah didominasi dengan bencana alam hidrometeorologi. Berdasarkan data Geoportal Badan Meteorologi, data Haji dan umroh, dan data pemohon Berita Acara Pemeriksaan (BAP) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi berikut ini pemetaan data bencana alam, pemohon haji dan umroh yang mengalami penundaan keberangkatan selama masa Covid-19, dan pemohon paspor yang melakukan Berita Acara Pemeriksaan (BAP):

- 1 Pemetaan bencana alam yang terjadi di Indonesia dari tahun 2018-2021



Grafik 1.1 Data Bencana Selama 2018-2021

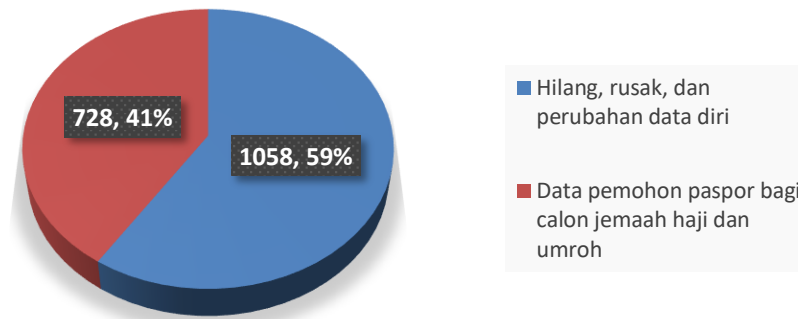
Berdasarkan grafik 1.1 di atas, kami menilai adanya potensi besar terhadap lonjakan pengajuan berita acara pemeriksaan di kantor imigrasi akibat paspor mengalami kerusakan atau kehilangan. Hal ini disebabkan dampak dari bencana tersebut. Berdasarkan data dari geoportal, bencana sebanyak 12.300 kejadian dan 32,2% diantaranya merupakan bencana yang intensitasnya sangat tinggi sehingga dinilai dapat merusak pemukiman warga serta dokumen-dokumen masyarakat tersebut. Hal ini berpotensi menaikan pengajuan permohonan berita acara pemeriksaan di kantor imigrasi. Kerusakan atau kehilangan paspor, secara masif, akibat banjir pernah terjadi di Bekasi pada awal tahun 2020. Staf intelijen dan penindakan keimigrasian Kantor Kelas I Non TPI Bekasi mengatakan:

“Data terkait jumlah antrian BAP Paspor WNI pada tahun 2020 terdapat 820 kasus yang disebabkan ada kejadian banjir besar pada awal tahun. Bahkan, antrian harian mencapai 100 dan berlangsung selama 2 minggu. Kemudian, adanya beberapa proses yang dilakukan oleh petugas imigrasi terkadang memakan waktu yang cukup lama, tidak menentu, dan terjadi penumpukan berkas sehingga pemohon sering pulang-balik ke kantor imigrasi setempat untuk mengecek apakah berkas mereka telah selesai atau belum.”

Hal di atas menjadi permasalahan karena pemohon mengalami kehilangan atau kerusakan paspor saat pemerintah sedang memberlakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di tengah pandemi Covid-19.

- 2 Pemetaan data pemohon paspor yang rusak, hilang, dan perubahan data diri dan data pemohon paspor bagi calon jamaah haji/umroh 202-2021

Data Pemohon Berita Acara Pemeriksaan dan Paspur Bagi Calon Jemaah Haji/Umroh Bekasi-Makassar 2020-2021



Infografik 1.2 data pemohon Haji/Umroh dan BAP Bekasi-Makassar

Dari grafik 1.2 di atas, kami melihat bahwa terdapat potensi penumpukan dan lonjakan permohonan paspor baru atau pergantian paspor bagi calon jemaah haji dan umroh yang mengalami penundaan keberangkatan selama pandemi Covid-19. Berdasarkan data dari Kementerian Agama, kuota calon jemaah haji dan umroh terpantau mencapai 351.430 ribu calon jemaah haji dan umroh selama pandemi Covid-19. Kemungkinan akan dibukanya kembali penerbangan internasional ditandai oleh keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 34 Tahun 2021 tentang pemberian izin masuk pada pemegang visa dan izin tinggal tertentu selama pandemi Covid-19 serta masifnya pelaksanaan vaksin pada setiap daerah di seluruh dunia. Oleh karena itu, kesempatan dibukanya kembali penenerbangan internasional semakin dekat sehingga pihak imigrasi harus bersiap untuk melayani kembali para pengguna jasa alat angkut ke negara lain.

Gagasan tersebut mendorong kami untuk membuat sistem model layanan antrian paspor imigrasi sebagai alternatif dan strategi yang lebih efektif dalam pelayanan paspor yang hilang, rusak atau ingin merubah identitas diri di kantor imigrasi dengan optimalisasi dan integrasi data pemohon melalui SIMKIM versi 2.0. Adapun inovasi aplikasi antrian secara daring yang kami rancang untuk menyelesaikan permasalahan ini, yaitu Aplikasi Antrian BAP Online (ABO). Kami berinisiatif untuk memaksimalkan layanan sistem antrian secara daring sebagai fungsi penghubung data layanan imigrasi ke Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang dapat diakses dimanapun dengan berfokus dalam upaya perekonstruksian sistem antrian pelayanan keimigrasian.

3.4 Integrasi Pelayanan publik, konsep *E-government*, dan Sistem Antrian Sebagai Upaya Pemulihan Sistem Pelayanan Keimigrasian di Indonesia.

Digitalisasi sistem pemerintahan dengan melakukan penerapan *e-government* pada instansi imigrasi terus didorong dalam penyelesaian permasalahan pelayanan publik pada bidang keimigrasian. Menurut

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 1, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan komponen penting karena unsur pelayan publik memberi akses bagi individu, masyarakat, atau korporasi untuk berproduktivitas.

Kemudian, Menurut BAB I Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik. Melalui kedua undang-undang di atas, sistem berbasis teknologi perlu diterapkan untuk menyelesaikan permasalahan pada pelayanan publik. Permasalahan pelayanan publik, di bidang keimigrasian, disebabkan banyak hal, salah satunya adalah sistem antrian yang masih konvensional, tidak jelas, dan tidak berbasis digital. Padahal sistem antrian termasuk dalam sepuluh keputusan kritis manajemen operasi. Hal ini mengacu pada teori antrian menurut Lee J. Krajewski dan Larry P. Ritzman yang menyebutkan bahwa antrian terjadi karena adanya satu atau lebih konsumen. Kelebihan konsumen menimbulkan suatu antrian dan hal ini terlihat pada antrian pelayanan publik atau swasta dengan kasus pungutan liar, penyelewengan wewenang para pejabat terkait, antrian overload, ketidakpastian informasi jadwal, dan indeks korupsi pada pelayanan publik meningkat. (Zatnikabumi, 2017)

3.5 Integrasi Teknologi Sebagai *Groundbreaking* Keimigrasian Di Tengah Pandemi Covid-19 Dan Intensitas Bencana Yang Tinggi

Di era disrupsi teknologi saat ini, semua layanan publik terus dorong menggunakan teknologi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Penggunaan teknologi ini mengubah pola hidup manusia serta interaksi antarmanusia. Hal ini pun diterapkan pada Direktorat Jenderal Imigrasi. Mulai tahun 2002, Direktorat Jenderal Imigrasi mengkaji kebutuhan sistem manajemen informasi keimigrasian (SIMKIM) versi 1.0 dalam mengintegrasikan semua layanan berbasis daring.

Semua teknologi pada keimigrasian terhubung melalui Sistem Manajemen Informasi Keimigrasian tersebut. Oleh karena itu, pada tahun 2014, Direktorat Jenderal Imigrasi mengkaji *grand design* SIMKIM versi 2.0. Selanjutnya, penerapan SIMKIM versi 2.0 diterapkan pada tahun 2019 di seluruh unit pelayanan teknis keimigrasian.

Dengan adanya perkembangan SIMKIM di atas, maka Direktorat Jenderal Imigrasi dapat mendukung ekosistem produk layanan keimigrasian berbasis elektronik. Saat ini terdapat aplikasi pelayanan keimigrasian secara daring, antara lain aplikasi paspor, visa, perlintasan, nyidakim, cekal, dan lain-lain yang terintegrasi dalam SIMKIM. Selain itu, SIMKIM telah dilengkapi oleh *software* dan *hardware* yang mumpuni dalam menjamin kredibilitas dan keamanan data keimigrasian. SIMKIM versi 2.0 diciptakan dengan konsep desentralisasi, artinya kebijakan perihal pelayanan keimigrasian secara daring dapat disesuaikan dengan

karakteristik wilayahnya masing-masing. Misalnya, Kantor wilayah keimigrasian memutuskan penambahan atau pengurangan jumlah antrian kuota pelayanan keimigrasian secara daring sesuai level PPKM di wilayahnya (Aditya, 2020).

Menurut Geoportal Bencana Indonesia, sepanjang tahun 2018 hingga 2021 dari 12.300 bencana alam telah mengakibatkan 629.008 rumah mengalami kerusakan. Di antara bencana tersebut, banjir menyumbang 32,2%, gempa bumi 1,7%, tanah longsor 23,2%, karhutla 16,86%, dan 26,1% bencana lainnya. Oleh karena itu, potensi akan terjadinya pengajuan permohonan berita acara pemeriksaan akan semakin meningkat di kantor imigrasi akibat paspor mereka yang telah rusak atau hilang karena bencana alam.

3.6 Alur Aplikasi Antrian Berita Acara Pemeriksaan Online (ABO)

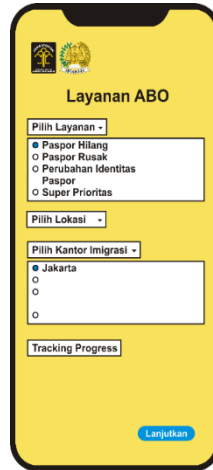
1. Dalam mengakses ABO, pemohon dapat mengaksesnya melalui *web browser* atau aplikasi yang nantinya dapat diunduh pada *Playstore* atau *Appstore* pada setiap pemilik *smartphone*. Pengguna harus mengetikkan *antrian.BAP.Imigrasi.co.id* pada *url bar* jika menggunakan *web browser*. Kemudian, halaman awal ABO akan muncul seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Tampilan Awal ABO Versi Aplikasi

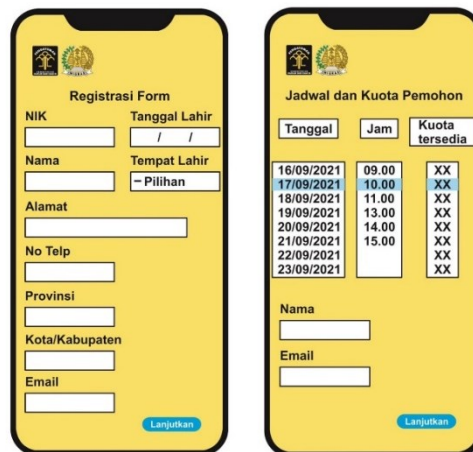
Tahap ini terdapat fitur *sign-in* dan *sign-up* bagi pengguna. Pengguna harus memiliki akun *e-mail* untuk dapat masuk ke dalam aplikasi tersebut. Apabila pengguna sudah pernah memiliki akun ABO, maka dapat memasukkan akun *e-mail* yang terdaftar pada ABO dan memasukkan kata sandinya. Bagi pengguna baru, ABO akan mengirimkan konfirmasi melalui *e-mail* yang telah didaftarkan sehingga terdapat autentikasi data antara ABO dan *e-mail* yang digunakan.

- Setelah berhasil masuk ke dalam aplikasi, pengguna akan diminta untuk mengisi produk layanan yang dibutuhkan seperti gambar 1.2. Pada tahap ini, ABO akan menampilkan sejumlah layanan seperti pilih lokasi BAP dan produk layanan lainnya. Di samping itu, ABO juga terdapat fitur *tracking progress* yang membantu pemohon dalam memantau tahapan verifikasi berkas yang dilakukan.



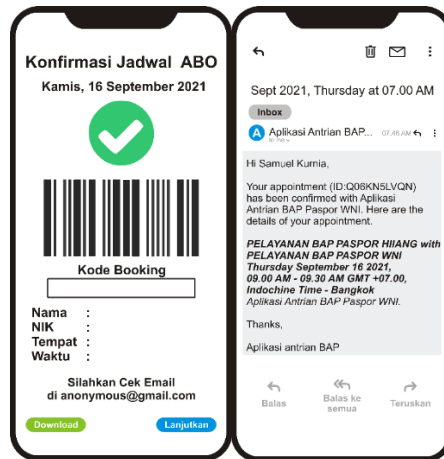
Gambar 1.2 Layanan ABO

- Setelah memilih layanan produk, pemohon dapat mengisi formulir registrasi dengan dokumen dan data yang sesuai seperti pada gambar 1.3. Selanjutnya, pengguna dapat memilih jadwal yang tersedia pada kantor imigrasi setempat dengan ketentuan bahwa pendaftaran dilakukan maksimal satu hari sebelum BAP dilakukan. Sebagai tambahan, pengguna dapat memilih sesi lain apabila hari yang dituju telah mencapai kuota batas yang telah ditentukan.



Gambar 1.3 Tampilan Formulir Registrasi Data Diri

- Setelah pengguna mengisi data dan mengisi jadwal kedatangan, pengguna akan menerima bukti antrian berupa kode *booking* yang berbentuk *QR Code*, pengguna menyimpan bukti *QR Barcode* ini dalam bentuk tangkapan layar atau dapat mengunduh kode *booking*-nya yang terletak pada sebelah kiri bawah aplikasi ABO. Selanjutnya, pengguna akan mendapatkan pemberitahuan melalui *e-mail* yang menyatakan konfirmasi terkait jadwal antrian BAP *online*.



Gambar 1.4 Tampilan Konfirmasi Jadwal ABO Melalui ABO dan *E-mail*

5. Sebagai tambahan, *tracking progress* merupakan fitur baru bagi pelayanan publik di bidang keimigrasian yang ditunjukkan pada gambar 1.5. Fitur ini memberi kejelasan terkait tahapan proses hasil pemeriksaan yang telah dilakukan di kantor imigrasi karena hasil pemeriksaan tersebut tidak langsung diputuskan apakah berhasil atau tidak pada hari itu. Ini disebabkan kantor imigrasi harus memverifikasi dan mengajudikasi data yang dilampirkan sehingga membutuhkan beberapa hari untuk memproses hasil berita acara pemeriksaan tersebut

Gambar 1.5 Tampilan *Tracking Progress*



Setelah semua proses telah dilaksanakan dan dinyatakan selesai, pengguna dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya, yakni pengguna mengunduh surat pengantar penggantian paspor ke *customer service* paspor di kantor imigrasi terkait. Selain itu, ABO juga terdapat fitur *rating* aplikasi yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik dalam menunjang inovasi pengembangan layanan publik kemigrasian.

4. PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Pihak imigrasi memiliki tantangan dalam menghadapi permasalahan pelayanan publik mulai dari sistem antrian, proses penyelesaian yang dilakukan oleh pemohon, hingga kejelasan tahapan proses yang dilakukan selama BAP di kantor imigrasi setempat. Minimnya digitalisasi produk keimigrasian serta ketiadaan fitur *tracking progress* pada layanan keimigrasian di Indonesia. Sehingga, menghambat pelayanan publik di bidang keimigrasian. Model layanan sistem antrian berbasis digital dari layanan aplikasi antirana BAP *online* di Indonesia, diharapkan dapat menjadi solusi dalam upaya rekonstruksi yang preventif dan inovatif terhadap pelayan keimigrasian pada masa new normal dan pasca new normal.

4.2 SARAN

koordinasi dan kolaborasi sangat dibutuhkan antara praktisi dan pegawai imigrasi dengan pendekatan yang lebih terorganisir supaya mencapai hasil yang maksimal. Implementasi model Aplikasi Antrian Berita Acara Online (ABO) diperlukan kerja sama dan kerja keras bagi setiap pihak supaya informasi mengenai layanan baru yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai upaya keimigrasian dalam menghadapi *New Normal* selama pandemi dan pasca pandemi Covid-19 dapat tersampaikan. Kemudian, implementasi ABO memerlukan sumber daya manusia baik di tingkat Direktorat Jenderal Imigrasi, maupun unit pelayanan teknis dibawahnya yang ahli di bidang sistem teknologi sehingga dapat memberikan inovasi-inovasi baru sesuai dengan perkembangan zaman yang pesat.

5. DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

Nugrahani, Farida M. H. 2014. *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, Solo: Cakra Books.

2. Artikel Jurnal

Aditya, Y. (2020) "PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) PADA DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI", 4(2), pp. 83–91. Diakses pada 16 September pukul 20.10 WIB

Gunawan, R. dkk. (2020) "Realtime Monitoring Antrian Pendaftaran Pasien Puskesmas Berbasis Android Dalam Upaya Penanggulangan Penyebaran Covid-19", *Abdi Teknayasa*, 1(2), pp. 50–54. doi: 10.23917/abditeknayasa.v1i2.215. Diakses pada 16 September pukul 19.50 WIB

Indarti, S. T. (2021) "Kebijakan Keimigrasian di Masa Covid-19: dalam Perspektif Hak Asasi Manusia", *Jurnal HAM*, 12(1), p. 19. doi: 10.30641/ham.2021.12.19-36. Diakses pada 19 September pukul 20.36 WIB

Putra, B. (2019) "OBSERVASI DAN ANALISIS MENGENAI TEKNOLOGI INFORMASI KEIMIGRASIAN PADA TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI DI

BEBERAPA NEGARA”, 1(1), pp. 81–88. Available at: <https://journal.poltekim.ac.id/tematics>. Diakses pada 20 September pukul 20.16 WIB

Rahmawati, Atma, Lia, Hariani, D. (2019) “Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang”, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699. Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>. Diakses pada 16 September pukul 19.20 WIB

Sanrego, Y. D. and Muhammad, R. (2013) “Analisa Perbandingan Model Birokrasi Indonesia: Model Modern David Osborne, Ted Gaebler, dan Pendekatan Konsep Islam Perspektif Umer Chapra”, *Al-Muzara'ah*, 1(1), pp. 19–38. doi: 10.29244/jam.1.1.19-38. Diakses pada 21 September pukul 13.20 WIB

Zahara, E. (2020) “Implementasi Apapo Dalam Model Penerimaan Teknologi”, *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Politeknik Imigrasi*, 3(1), pp. 12–26. Diakses pada 13 September pukul 14.21 WIB

3. Skripsi

Zatnikabumi, A. (2017) “ANALISIS SISTEM ANTRIAN DENGAN METODE MULTICHANNEL (STUDI KASUS PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 BANDUNG)”, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, pp. 10–41.

4. Undang-Undang

UU NO 6 Tahun 2006 Tentang Keimigrasian

Jenderal, S. (2020) “Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kemenkumham No.: SEK-04. OT.02.02 Tahun 2020 tentang Penghentian Sementara Kegiatan Perkantoran Dalam Rangka Mencegah Penyebaran Wabah Coronavirus Disease (Covid-19) Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia”.

Kemenag RI (2020) “KMA Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji 2020.pdf”. Kementerian Agama Republik Indonesia.

5. Website resmi

BNPB (2021) *GEOPORTAL DATA BENCANA INDONESIA*