**EVALUASI SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN ANTREAN PASPOR ONLINE
(APAPO) DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK**
*(Evaluation of Online Passport Registration Application System (APAPO) At The
Immigration Office Class II Non Border Control Depok)*

Rofiqi Dita Hapsari

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

rofiqiditaa@gmail.com

ABSTRACT

Indonesia as a developing country continued trying to create new innovations in all aspects, among which was introducing information technology to immigration field. Information technology in immigration was indeed a challenging study for its function to public services. An example of this public service thing was passport services, which quality performance is something demanded to be developed. Introducing passport service with information technology was also helping to increase work's effectiveness and efficiency and made it took role in the digital era. An innovations made with information technology, which had been introduced throughout Indonesia was an Online Passport Queue Application (APAPO). The study was aimed to evaluate the use of APAPO and to provide appropriate recommendations to improve the system. The study employed a qualitative research methodology with a descriptive approach. The study observed the process of APAPO from the very start to the end. APAPO was introduced to its latest version, which was version 2.0. APAPO received both postive and negative responses from public users.

Keywords: *immigration information technology, immigration checkpoint; autogate*

ABSTRAK

Indonesia sebagai negara berkembang selalu berusaha menciptakan inovasi baru di segala aspek bidang, salah satunya yaitu dalam aspek teknologi informasi pada bidang Keimigrasian. Teknologi informasi di bidang Keimigrasian pada era yang serba canggih ini menjadi suatu kajian yang menarik, khususnya terhadap fungsinya dalam pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan paspor, sehingga tuntutan untuk meningkatkan mutu dan mengikuti setiap perkembangan teknologi informasi adalah suatu hal yang tidak dapat kita kesampingkan. Penggunaan teknologi informasi yang menjadi inovasi dalam pelayanan paspor sangat membantu dalam meningkatkan efektivitas maupun efisiensi pekerjaan, sehingga peranan teknologi informasi disini menjadi hal utama dalam era yang serba digital ini. Salah satu inovasi dalam penggunaan teknologi yang diterapkan adalah Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang telah digunakan di seluruh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi inovasi di bidang keimigrasian khususnya sistem APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok dan untuk memberikan suatu rekomendasi yang tepat untuk peningkatan kualitas sistem tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengevaluasi dari implementasi sistem APAPO dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan metode deskriptif. Dalam penelitian ini, terdapat konsep penelitian dengan cara melihat proses awal sampai dengan akhir implementasi sistem APAPO. Sistem APAPO telah mencapai versi terbarunya saat ini, yaitu versi 2.0. Dalam penerapannya, sistem APAPO memberikan suatu pelayanan positif dalam hal pelayanan yang disiplin, namun belum berjalan secara maksimal jika dilihat dari hasil review pengguna. Sistem APAPO masih memiliki beberapa kendala yang menyebabkan aplikasi tersebut mendapatkan respon negatif dari pengguna.

Kata kunci: teknologi; pelayanan paspor; keimigrasian

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Imigrasi telah meluncurkan inovasi melalui teknologi informasi dalam bentuk sistem aplikasi, yang digunakan untuk mendukung pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing. Inovasi yang saat ini telah diterapkan yaitu sistem aplikasi antara lain aplikasi pelayanan antrean paspor secara daring, permohonan visa dan izin tinggal secara daring dan aplikasi pelaporan khusus orang asing. Semua sistem aplikasi yang telah diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan seluruh fungsi keimigrasian baik di dalam maupun di luar negeri yang dimana melalui penerapannya, pelaksanaan fungsi keimigrasian seperti pelayanan paspor untuk Warga Negara Indonesia akan semakin efektif, terintegrasi dan profesional¹.

Menurut bapak Hendy Harfianto perwakilan dari Sub-Direktorat Perencanaan dan Pengembangan, Direktorat Sistem dan Teknologi Keimigrasian, Direktorat Jenderal Imigrasi, mengatakan bahwa Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) merupakan satu kesatuan SIMKIM yang saat ini masih belum terkoneksi dengan aplikasi lain dalam cakupan SIMKIM (Harfianto, 2020). SIMKIM mempunyai distribusi data yang disebut dengan *Enterprise Data Access System* (EDAS). EDAS terintegrasi dengan seluruh sistem aplikasi yang akan berfungsi sebagai sumber data utama bagi petugas imigrasi dalam pengambilan keputusan. Data yang disimpan di EDAS berupa data identitas diri yang terdapat pada pelayanan paspor, data orang asing yang tertera pada izin tinggal keimigrasian, visa, pelaporan orang asing, dan data perlintasan Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing di setiap tempat pemeriksaan imigrasi di seluruh Indonesia. Data yang tersimpan pada EDAS akan ditampilkan sesuai dengan permintaan layanan.

Peluncuran APAPO tersebut digunakan untuk mendukung dan membantu pelayanan publik khususnya dalam bidang keimigrasian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 23, Ayat (4) dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk mengelola sistemnya yang terdiri dari sistem informasi

elektronik atau non-elektronik. Kajian ini memfokuskan kepada sistem aplikasi untuk Warga Negara Indonesia, yaitu aplikasi layanan antrean paspor secara daring sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor Secara Online di seluruh Indonesia. APAPO merupakan suatu inovasi yang digunakan sebagai pengganti sistem walk in atau mendaftar dengan cara datang langsung ke kantor imigrasi.

Peningkatan pelayanan keimigrasian melalui teknologi informasi ditujukan supaya pelayanan menjadi lebih cepat, mudah didapat dan dapat diakses kapan pun dan dimana pun, seperti di rumah, atau pun saat di kantor². Sistem antrean permohonan paspor daring dirancang untuk mengolah data setiap pemohon dan menghasilkan informasi data permohonan paspor untuk mendapatkan nomor antrean. APAPO juga berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal integrasi data Warga Negara Indonesia. Namun sampai saat ini, belum ada perumusan kebijakan yang tepat terkait dengan inovasi sistem APAPO tersebut.

Berdasarkan pengalaman observasi pada saat melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 (satu) bulan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok, banyak keluhan permasalahan yang diterima di bagian *Customer Service* (CS) terkait APAPO. Peningkatan pada sistem antrean paspor daring, tidak menutup kemungkinan sistem tersebut akan memiliki kekurangan ataupun permasalahan. Adanya keterbatasan sumber pelayanan dan sarana yang umumnya berkaitan dengan terbatasnya server dan tenaga operasional akan memungkinkan timbulnya masalah baru pada sistem tersebut.

Permasalahan yang terjadi pada sistem APAPO adalah terbatasnya jumlah kuota dan keterkaitan dengan waktu. Namun, keterbatasan jumlah kuota tersebut sudah diatur sesuai dengan jumlah kuota di setiap keterlambatan jadwal pembukaan antrean paspor daring membuat masyarakat memberikan respon negatifnya pada imigrasi. Selain keluhan mengenai jumlah kuota serta keterlambatan jadwal pembukaan kuota antrean, masih banyak masyarakat yang mengeluh karena susahny mendapat kuota antrean dan banyak yang belum paham bagaimana cara menggunakan APAPO. Masyarakat juga

¹ Konsulat Jenderal Republik Indonesia, "SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian)," *Kementerian Luar Negeri*.

² Wilonotomo and Koesmoyo Ponco Aji, "Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori

Manfaat Teknologi Informasi," *Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, Kementerian Hukum dan HAM RI* (2018).

menemukan kesulitan saat melakukan input data diri pada saat melakukan pendaftaran melalui APAPO. Beberapa di antaranya mengalami kesulitan karena perbedaan data dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tidak sama dengan tanggal, bulan dan tahun lahir. Selain itu, masyarakat juga mempermasalahkan jarak kantor imigrasi yang tertera pada aplikasi tersebut menunjukkan 0 (nol) km sehingga membuat masyarakat bingung mencari kantor imigrasi yang terdekat dari domisili atau kantor tempat mereka bekerja.

Merujuk pada permasalahan tersebut, tulisan ini akan membahas evaluasi kesisteman dalam APAPO dan meningkatkan kesisteman pelayanan keimigrasian atau penggunaan teknologi untuk proses transaksi dan interaksi dalam pelayanan antrean paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok.

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan evaluasi implementasi sistem APAPO dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang didalami dengan metode deskriptif³. Penelitian ini memiliki konsep penelitian dengan cara melihat bagaimana proses dari awal mulai registrasi sampai mendapatkan output yang berbentuk barcode sebagai kode booking yang ditunjukkan saat datang ke kantor imigrasi untuk mendapatkan nomor antrean pelayanan di kantor imigrasi. Pembahasan penelitian ini juga dilaksanakan untuk melihat apa yang menjadi kendala saat digunakan, terutama yang berhubungan server atau jaringan, karena pada APAPO, pemohon diwajibkan untuk memilih tempat Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang dituju beserta jadwal hari dan waktunya. Selain itu, untuk mengetahui permasalahan pada jumlah kuota yang tersedia dan yang dikeluarkan supaya masyarakat dapat melihat kejelasan kuota pada sistem tersebut.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil observasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait sistem APAPO dan sumber lain yang dianggap dapat mendukung penelitian yang kemudian terdiri dari dua sumber data, yakni data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer merupakan suatu data yang diambil langsung dari sumber pertama sehingga dalam pencarian suatu data harus mencari narasumber yang tepat sasaran dan sesuai dengan data yang dibutuhkan. Penelitian ini

didapatkan dengan pengumpulan data secara langsung bersama narasumber dengan melakukan observasi.

Pada proses ini peneliti akan mengumpulkan data informasi yang masih menjadi tanggapan negatif dari masyarakat. Data tersebut berupa hasil wawancara, atau form yang akan diberikan kepada beberapa sampel, ataupun dapat memakai review atau tanggapan pengguna APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok. Data tersebut akan diberikan kepada Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian untuk melakukan pembahasan lebih lanjut terkait masalah yang terjadi.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah suatu data yang diambil dari buku, jurnal, maupun berkas-berkas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok dan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian sehingga dapat langsung mengumpulkan data.

PEMBAHASAN

Evaluasi Kesisteman APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok

APAPO merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, yang dirancang untuk memudahkan pemohon paspor untuk melakukan registrasi di sistem registrasi berbasis internet dan mendapatkan nomor antrean yang pada awalnya masih diisi secara manual untuk pembuatan paspor baru atau penggantian paspor yang sudah habis masa berlakunya. Dengan cara ini, masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan paspor baru atau penggantian paspor habis berlaku tidak perlu antre mulai pagi hari, melainkan hanya perlu mengisi data sesuai data pribadinya setelah itu mereka dapat memilih tempat, tanggal dan waktu kedatangan sesuai dengan kuota yang tersedia karena setiap kantor imigrasi dan unit pelayanan paspor memiliki jumlah kuota yang terbatas di setiap harinya.

APAPO telah digunakan sejak tahun 2017 dan pada saat ini sudah memiliki APAPO versi 2.0 yang dapat diunduh pada smartphone melalui playstore pada smartphone berbasis android dan appstore pada smartphone berbasis iOS. Berdasarkan keterangan yang tertera di APAPO, setelah pemohon melakukan pengunduhan aplikasi, pemohon wajib membuat akun dengan mengikuti langkah-langkah pada aplikasi, seperti melakukan pendaftaran dengan menggunakan google account dan melakukan verifikasi email. Saat pendaftaran pemohon diminta untuk mengisi data dirinya sesuai dengan data di KTP. Selanjutnya

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

pemohon diarahkan langsung ke tampilan pendaftaran antrean paspor dan mulai memilih kantor imigrasi terdekat yang akan dituju sesuai dengan domisili atau jarak kantornya, serta dapat menentukan tanggal dan waktu kedatangan ke kantor imigrasi untuk melakukan proses pemberkasan, pengambilan data biometrik berupa sidik jari dan foto, serta melakukan wawancara. Satu akun pemohon yang telah didaftarkan dapat digunakan untuk maksimal lima orang dalam satu kartu keluarga (KK). Apabila pemohon ingin melakukan pembatalan setelah mendapatkan jadwal dari aplikasi tersebut yang berupa output barcode, maka pemohon harus menunggu selama 30 hari untuk dapat menggunakan akunnya kembali.

Penerapan APAPO sebenarnya sangat membantu kinerja pelayanan paspor di kantor imigrasi, khususnya di Kantor Imigrasi kelas II Non-TPI Depok. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Manfadzi sebagai Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di bagian customer service Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok, APAPO dapat mencegah kendala dalam proses permohonan paspor Republik Indonesia.

Berikut adalah diagram alir dan penjelasan sistem APAPO:

Gambar 1. Diagram Alur Sistem Kerja Aplikasi Pendaftaran APAPO

Prosedur yang rumit dimulai dari sulitnya untuk mendapatkan nomor antrean karena masyarakat atau pemohon harus antre sejak pagi hari karena harus mengambil nomor secara langsung di kantor imigrasi. Pemohon yang tidak mendapatkan nomor antrean pada hari itu harus kembali lagi mengantre ke kantor imigrasi atau unit pelayanan paspor di keesokan harinya. Setelah diterapkan APAPO, masyarakat atau pemohon yang sebelumnya harus datang sejak pagi dan mengantre untuk mendapatkan nomor antrean, kini tidak perlu lagi melakukan hal tersebut karena sudah dilakukan antrean secara daring (Manfadzi, 2020).

Pembayaran biaya pelayanan keimigrasian sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor yang sudah berjalan dengan sistem, sehingga tidak ada lagi keluhan tentang pemungutan pajak ilegal oleh pejabat. Masyarakat/pemohon akan datang ke kantor imigrasi setelah sebelumnya menentukan waktu kedatangan yang diinginkan dan menyesuaikan kuota yang tersedia. Hanya pemohon dengan nomor antrean yang bisa masuk ke ruang layanan untuk mengambil gambar dan sidik jari. Artinya, sistem APAPO secara tidak langsung telah menutup adanya ruang percaloan dalam pelayanan paspor.

Namun dalam penerapan APAPO hingga saat ini masih ditemukan beberapa kendala kesisteman. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang merujuk pada ulasan yang telah diberikan oleh para pemohon melalui play store maupun app store. Secara keseluruhan kendala yang paling sering terjadi dalam APAPO adalah cukup banyak masyarakat yang belum mengenal APAPO, kendala pada proses start system yang cukup lama, proses loading yang seringkali macet, verifikasi email yang bermasalah, permasalahan NIK, jarak di peta lokasi yang tidak sesuai karena semua jarak kantor imigrasi menunjukkan 0 (nol) km, dan kuota pemohon yang seringkali sangat cepat penuh.

Beberapa kendala tersebut memang tengah menjadi polemik yang sedang menjadi perhatian bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok untuk segera dapat mengatasinya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dalam penelitian ini terhadap seorang responden, yakni bapak Muhammad Fadzi selaku CS Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok, telah ditemukan bahwa APAPO merupakan suatu inovasi yang sangat membantu dalam hal peningkatan kualitas pelayanan paspor. Hal itu terlihat dari segi efektivitas sistem antrean yang awalnya harus datang ke Kantor Imigrasi sejak pagi hari, tetapi dengan adanya APAPO, permasalahan antrean tersebut dapat teratasi.

Namun dalam kinerja sebuah kesisteman pastinya akan ada beberapa kendala implementasi sistem yang dapat terjadi. APAPO seringkali mendapatkan keluhan dari para pemohon terkait kesistemannya. Mulai dari masyarakat yang belum mengenal APAPO dan langkah ataupun tata cara untuk melakukan proses pendaftaran antrean karena banyak masyarakat yang malas membaca informasi dan tata cara yang terdapat pada APAPO, verifikasi email yang bermasalah, NIK yang berbeda, proses login dan loading pada sistem APAPO yang cukup

lama dan seringkali macet, hingga permasalahan pada kuota yang cepat penuh.

Setelah menyelesaikan proses pendaftaran, pemohon akan diminta untuk melakukan verifikasi email. Selama proses ini, seringkali ditemukan permasalahan email yang tidak terkirim dan tidak dapat terverifikasi. Inilah mengapa pendaftaran para pemohon yang baru pertama kali dapat tertunda. Faktor terbesar yang menyebabkan permasalahan ini dapat terjadi adalah koneksi Internet yang tidak stabil ataupun server APAPO yang tidak stabil karena terlalu banyak menerima input dari pemohon.

Proses selanjutnya setelah diminta melakukan proses verifikasi email, pemohon melanjutkan ke tahapan pengisian data diri sesuai dengan data yang ada di KTP ataupun KK. Dalam tahapan ini masih ditemukan permasalahan yaitu data di NIK yang tidak sesuai dengan identitas pemohon. Ini yang dibaca oleh sistem APAPO sebagai data yang tidak valid. Sistem yang digunakan di kolom NIK adalah enam angka setelah enam angka dimulai dari angka pertama, dibandingkan dengan tanggal lahir yang harus pemohon isikan pada kolom NIK dan tanggal lahir. Hal ini karena data di Direktorat Jenderal Imigrasi belum terintegrasi dengan data yang dimiliki Disdukcapil, terkait data identitas diri pemohon yang akan melakukan pendaftaran antrean paspor secara daring.

Permasalahan sistem yang seringkali terjadi tidak hanya berasal secara langsung dari sistem APAPO, namun juga berasal dari permasalahan jadwal pembaruan dan jumlah kuota pemohon paspor. Hal tersebut menjadi salah satu kendala yang sering muncul saat pembaharuan kuota permohonan antrean paspor yang memang dilaksanakan setiap minggunya. Pembaruan kuota permohonan yang semestinya dilakukan pada hari Jumat pada pukul 14:00 namun sering terjadi perubahan. Ini menjadi salah satu permasalahan yang menyebabkan banyak pemohon yang datang langsung ke kantor Imigrasi untuk menanyakan hal tersebut dan meminta bantuan dalam melakukan pendaftaran secara daring.

Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok, dalam memberikan layanannya telah menentukan jumlah kuota untuk setiap harinya sebanyak 125 layanan penerbitan Paspor. Jumlah kuota yang tersedia di setiap kantor Imigrasi tidak sama, tergantung dengan kebijakan kantor masing-masing. Kuota pemohon disesuaikan dengan ketersediaan dan

kemampuan peralatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang dimiliki oleh kantor tersebut.

Penerapan APAPO menerima cukup banyak keluhan dari review yang ada pada play store maupun app store, yakni masih belum maksimalnya pengenalan APAPO kepada masyarakat. Hal itu terlihat pada sebagian masyarakat yang berniat mengajukan permohonan penerbitan Paspor. Pada saat ditanya oleh petugas apakah telah melakukan pendaftaran secara daring melalui APAPO, kebanyakan mereka menjawab belum, karena belum mengetahui dan belum memahami tata cara melakukan proses pendaftaran tersebut. Untuk mereka yang belum memahami ini kemudian akan dibantu oleh petugas yang bertugas sebagai duta layanan, untuk memberikan bantuan.

APAPO berjalan pada masing-masing platform yang disesuaikan dengan tingkatan koneksi pada jaringan internet yang mempengaruhi kecepatan aplikasi tersebut berjalan. Jika dilihat dari tampilan jendela aplikasi atau user interface, APAPO tergolong sebagai aplikasi yang mudah untuk digunakan namun harus selalu dilakukan maintenance dan pembaharuan dalam aplikasi tersebut. Terkoneksinya database APAPO dengan SIMKIM sebaiknya dilakukan karena akan sangat memudahkan dalam hal data security dan pemanggilan data kembali pada saat dibutuhkan.

Analisa Meningkatkan Kualitas APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok

Menurut Wirawan (2011: 7) evaluasi merupakan suatu penelitian yang berfungsi untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang berguna tentang objek evaluasi, mengevaluasinya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi, kemudian hasilnya digunakan untuk dijadikan objek dalam pengambilan keputusan. Artinya hasil evaluasi tersebut dievaluasi kembali dengan membandingkan evaluasi dengan instruksi lain sebagai bahan untuk mencari informasi dari objek yang dievaluasi. Hasil evaluasi akan digunakan untuk mengambil keputusan atas objek yang dievaluasi⁴.

APAPO perlu menambah fitur download formulir surat pernyataan agar lebih mempermudah dan menyingkat waktu pemohon pada saat datang ke kantor imigrasi untuk melakukan pengisian data sehingga mereka ke kantor imigrasi hanya perlu mengisi perdim yang telah disediakan. Selain itu,

⁴ Nasdaniar, "Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda," *Administrasi Negara* 5, no. 5 (2017): 6051–

6063, <https://adoc.pub/evaluasi-pelayanan-pembuatan-paspor-surat-perjalanan-di-kant.html>.

Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) dilengkapi keterangan atau pemberitahuan terkait pengisian surat pernyataan wajib menggunakan pulpen hitam, menyiapkan materai, dan detail fotokopi persyaratan. Contohnya fotokopi KTP, karena banyak pemohon pada saat fotokopi KTP digunting sesuai dengan bentuk KTP asli, padahal tidak perlu digunting. Selain itu, APAPO juga seharusnya tersambung juga ke SIMKIM sebagai pangkalan data yang terintegrasi sesuai dengan pasal 7 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sehingga dapat dikembangkan fitur pemberitahuan atau notifikasi terkait proses pembuatan paspor supaya pemohon tidak datang ke kantor untuk menanyakan apakah paspornya sudah jadi apa belum. Jika Direktorat Jenderal Imigrasi atau petugas imigrasi memiliki program untuk mengiklankan aplikasi ini di stasiun televisi akan lebih membantu dan memudahkan dalam memberikan informasi ke masyarakat terkait APAPO dibanding dengan melakukan sosialisasi datang ke beberapa wilayah. Misalnya petugas imigrasi melakukan sosialisasi ke wilayah A karena kemungkinan masih ada beberapa masyarakat yang tidak hadir pada saat dilaksanakan sosialisasi, sementara masih ada wilayah B yang belum mendapatkan informasi yang di wilayah itu pun tidak semua orang mengerti. Direktorat Jenderal Imigrasi sangat memerlukan tenaga teknologi informasi yang dapat mengelola dan melakukan maintenance secara mandiri tanpa perlu adanya koordinasi dan bantuan dari pihak ketiga yang seringkali memerlukan waktu yang cukup lama.

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan penjelasan berupa hasil evaluasi kesisteman APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok dengan beberapa klasifikasi permasalahan dari sistem, mulai dari permasalahan sistem dasar seperti proses akses loading yang cukup lama, hingga ke permasalahan kompleks seperti permasalahan NIK maupun akses jaringan. Hal tersebut telah menjelaskan bahwa kesisteman dari APAPO masih memerlukan beberapa pembaruan secara berkala guna meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja serta hasil dari sistem APAPO dalam melaksanakan pelayanan keimigrasian.

Adapun hasil review yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap APAPO di play store dan apps store telah menghasilkan hasil yang cukup kurang memuaskan. Hal tersebut dapat tergambarkan dengan jelas dari beberapa kendala yang disampaikan oleh masyarakat terhadap APAPO, seperti kendala akses jaringan yang seakan-akan sangat lambat untuk mengakses APAPO, loading yang cukup lama dalam

membuka APAPO, permasalahan NIK, dan sebagainya. Berdasarkan hasil review tersebut, pada dasarnya sistem APAPO memang memerlukan beberapa pembaruan atau maintenance secara berkala guna meningkatkan kualitas kinerja dari sistem itu sendiri.

Penelitian ini telah memberikan penjelasan bahwa telah ditemukan hasil rekomendasi sebagai upaya peningkatan kesisteman dalam rangka meningkatkan kualitas APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok dengan beberapa penjelasan yang cukup rinci berupa rekomendasi atau masukan mengenai apa saja yang harus segera diperbarui atau dilakukan maintenance terhadap beberapa poin permasalahan yang ada.

Sistem APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem APAPO telah sangat membantu kinerja pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok. Namun, dalam implementasinya telah ditemukan beberapa kendala atau permasalahan yang cukup signifikan dalam kesistemannya dan berdasarkan penelitian ini, maka permasalahan tersebut harus segera diatasi dengan beberapa pembaruan yang telah direkomendasikan dari penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian telah ditemukan beberapa permasalahan yang belum dapat terjawab, maka dari itu ada beberapa saran yang dihasilkan dalam penelitian ini yang diharapkan dapat membantu penelitian selanjutnya untuk dikembangkan, yakni:

- 1) Peran sistem APAPO terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok sangatlah meningkatkan kualitas pelayanan apabila dibandingkan sebelum menggunakan sistem APAPO. Dalam hal ini perlu adanya tambahan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang IT yang dapat ditugaskan sebagai analis kesisteman keimigrasian, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan kesisteman yang ada dengan cepat dan efektif; dan
- 2) Hasil penelitian ini telah memenuhi tujuan dari penelitian, yakni untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kesisteman yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas sistem APAPO di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Depok. Adapun beberapa poin rekomendasi yang diberikan dalam

penelitian ini ialah dalam konsep saran atau masukan yang mana dapat dikaji ulang kembali dalam hal implementasinya. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu pengembangan kesisteman APAPO untuk menjadi lebih efektif dan lebih baik lagi ke depannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Jurnal Penelitian yang berjudul "EVALUASI SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN ANTREAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI DEPOK".

DAFTAR PUSTAKA

- Konsulat Jenderal Republik Indonesia. "SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian)." *Kementerian Luar Negeri*.
- Nasdaniar. "Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda." *Administrasi Negara* 5, no. 5 (2017): 6051–6063. <https://adoc.pub/evaluasi-pelayanan-pembuatan-paspor-surat-perjalanan-di-kant.html>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Wilonotomo, and Koesmoyo Ponco Aji. "Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi." *Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, Kementerian Hukum dan HAM RI* (2018).