**IMPLEMENTASI SIMKIM VERSI 1.0 MENJADI SIMKIM VERSI 2.0
TERHADAP PENERBITAN PASPOR STUDI KASUS
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON-TPI JAKARTA SELATAN**
*(Implementation of Version 1.0 Simkim to Simkim Version 2.0
on The Issuance of Case Study Passport
Immigration Office of Non-Border Control South Jakarta)*

Salma Nabila Rianissa

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Salmanabila67@gmail.com

ABSTRACT

The application of immigration information technology at the Immigration Checkpoint (TPI) is a very important matter to always be considered and developed in the very long term in the future, one of them is to focus on developing the autogate system. With some literacy regarding immigration information technology at TPI in several countries, it can result in several comparisons between the immigration information technology system in Indonesia with the immigration information technology system in several foreign countries. This can be used as study or learning material in seeing some of the shortcomings or gaps that the immigration technology information system in Indonesia has. The results of the study carried out with this qualitative research method have explained that the immigration information technology system in TPI Indonesia still has several gaps or shortcomings when compared to the existing systems in several other countries. So, it is very necessary to make several further studies or research related to the development of an immigration information technology system at TPI Indonesia that can adapt several existing systems in several countries.

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

ABSTRAK

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan keimigrasian berupa penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI), Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan sebuah Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) sebagai salah satu sarana pendukung pelayanan dimana SIMKIM terdiri dari berbagai macam aplikasi dan penggunaannya pun tersebar ke berbagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya yang akan dibahas pada penelitian kali ini adalah implementasi SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0 terhadap penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif-komparatif dimana akan membandingkan implementasi SIMKIM antara versi 1.0 dan 2.0 dalam pelayanan penerbitan Paspor. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi serta triangulasi. Setelah data terkumpul, pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik analisis SWOT yang merupakan kepanjangan dari *Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats* dimana peneliti mengklasifikasikan faktor eksternal dan faktor internal yang terdapat pada

aplikasi DPRI Versi 1.0 maupun Versi 2.0. Penggunaan analisis SWOT bertujuan agar peneliti dapat fokus pada analisis tentang Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*) yang ada pada DPRI Versi 1.0 maupun DPRI Versi 2.0. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa setelah dilakukannya restrukturisasi SIMKIM dari versi 1.0 menjadi versi 2.0 terjadi peningkatan pelayanan penerbitan Paspor sebanyak 37,4% di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan implementasi SIMKIM baik versi 1.0 maupun versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan penerbitan Paspor. Namun dibalik peningkatan pelayanan penerbitan Paspor yang terjadi setelah adanya restrukturisasi SIMKIM, masih terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi dalam penggunaan SIMKIM Versi 2.0, seperti gangguan kesisteman pada jaringan, gangguan penarikan NIK pemohon, kesulitan pemeriksaan status cekal karena foto pemohon tidak ditampilkan, dan lamanya waktu pada saat melakukan input *Biometric Matching System* (BMS). Oleh sebab itu, demi memberikan pelayanan penerbitan Paspor yang lebih maksimal lagi, diperlukan adanya peningkatan secara terus menerus terhadap kualitas SIMKIM Versi 2.0 dalam hal ini adalah aplikasi DPRI Versi 2.0.

Kata kunci: SIMKIM Versi 1.0, SIMKIM Versi 2.0, Pelayanan Penerbitan Paspor

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat cepat dan semakin pesat. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki banyak peranan penting dalam berbagai bidang seperti bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pemerintahan dan masih banyak lagi. Dampak yang dapat dirasakan dari peningkatan teknologi informasi dan komunikasi ini adalah terciptanya suatu sistem yang lebih sistematis dengan tujuan untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat dan valid. Selain itu dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi tentunya menjanjikan sebuah kemudahan dalam pengembangan layanan informasi dan meningkatkan otomatisasi kinerja sebuah organisasi maupun perseorangan.

Selain memberikan dampak di bidang teknologi informasi dan komunikasi, globalisasi juga memberikan dampak terhadap peningkatan perpindahan penduduk dari satu negara ke negara lainnya. Perpindahan ini disebut sebagai migrasi Internasional dan dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dalam melakukan migrasi Internasional, seorang Warga Negara Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI). Di negara Indonesia sendiri segala sesuatu hal yang menyangkut tentang dokumen perjalanan merupakan tanggung jawab Direktorat Jenderal Imigrasi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta tanggung jawabnya, di era globalisasi ini, Direktorat Jenderal Imigrasi dituntut untuk menyelenggarakan suatu proses pelayanan keimigrasian dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan secara maksimal tentunya akan menimbulkan kepuasan di kalangan masyarakat dan memaksimalkan kinerja pegawai. Salah satu contoh

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam pelayanan keimigrasian adalah Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan sebuah inovasi yang berupa sistem informasi dimana di dalamnya terdapat aplikasi yang dapat menunjang pelayanan keimigrasian yang salah satunya adalah pelayanan keimigrasian di bidang penerbitan Paspor. Dalam pelaksanaannya, Direktorat Jenderal Imigrasi bekerjasama dengan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian.

Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian yang merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Imigrasi pada hakikatnya memiliki tugas dan fungsi yaitu melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perencanaan dan dukungan teknis, pengembangan perangkat keras dan perangkat lunak. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 380 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian dibantu oleh beberapa subdirektorat yaitu Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan, Subdirektorat Kerja Sama dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Keimigrasian, Subdirektorat Pemeliharaan dan Pengamanan, Subbagian Tata Usaha, Subdirektorat Pengelolaan Data dan Pelaporan dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian merupakan salah satu pelaksana fungsi keimigrasian dari sekian banyak unit kerja lainnya di bidang keimigrasian. Sesuai dengan fungsi keimigrasian yang tercantum pada Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun (2011) Tentang

Keimigrasian¹, Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian bertindak sebagai pelaksana fungsi keimigrasian yang memberikan pelayanan keimigrasian, melaksanakan penegakan hukum, menjaga keamanan negara dan sebagai fasilitator pembangunan masyarakat.

Selain menjalankan 4 fungsi keimigrasian tersebut, Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian juga bertanggung jawab terhadap pembangunan serta pemeliharaan sistem teknologi informasi keimigrasian. Adapun sistem tersebut dikenal dengan nama Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). SIMKIM merupakan sebuah sarana pelaksanaan fungsi keimigrasian di dalam atau di luar wilayah Indonesia dan dapat diakses oleh instansi dan/atau lembaga pemerintahan terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya. Hal ini dijelaskan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Pembuatan *Grand Design* SIMKIM yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi mulai dibangun pada awal tahun 2000 sampai dengan 2006. SIMKIM ini sendiri merupakan sebuah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang terdiri dari suatu kesatuan dari berbagai proses pengumpulan, pengolahan dan penyajian data guna mendapatkan informasi keimigrasian dan mendukung operasional, manajemen serta pengambilan keputusan dan penetapan kebijaksanaan pimpinan dalam melaksanakan fungsi keimigrasian.

Pada tahun 2007 Direktorat Jenderal Imigrasi sudah menerapkan penggunaan SIMKIM Versi 1.0 dalam mendukung pelayanan keimigrasian, salah satunya dalam pelayanan pembuatan Paspor. Seiring dengan berjalannya waktu dan tuntutan kebutuhan, Direktorat Jenderal Imigrasi terus melakukan pengembangan SIMKIM untuk menunjang pelayanan Paspor yang lebih maksimal yaitu dengan melakukan pembaharuan SIMKIM dari SIMKIM Versi 1.0 menjadi SIMKIM Versi 2.0. SIMKIM Versi 2.0 ini merupakan sebuah bentuk restrukturisasi dari SIMKIM versi 1.0 yang usianya sudah mencapai 10 tahun. Hal ini lah yang mendorong Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan pembaharuan sistem.

Tepat 29 April 2019 SIMKIM Versi 2.0 secara resmi telah diluncurkan dan digunakan oleh seluruh Kantor Imigrasi, Pos Lintas Batas Negara (PLBN) dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) di seluruh Indonesia dan Kantor Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri. Terdapat beberapa perubahan pada

SIMKIM versi 2.0 salah satunya adalah secara sistem SIMKIM Versi 2.0 sudah terintegrasi dengan data kependudukan pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Hal ini tentu dapat memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan Paspor dan dapat meningkatkan keamanan serta keakuratan data pemohon khususnya untuk domisili penduduk yang dikenal dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Perubahan-perubahan serta inovasi yang terjadi pada SIMKIM Versi 2.0 salah satunya adalah sudah terintegrasinya SIMKIM Versi 2.0 dengan data kependudukan milik Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang bertujuan untuk memvalidasi Nomor Induk Kependudukan (NIK). Perubahan ini tentunya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh Kantor Imigrasi. Selain itu, perubahan ini juga diharapkan dapat memberikan dampak terhadap pelayanan keimigrasian khususnya di bidang penerbitan Paspor yaitu dapat meningkatkan jumlah penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Implementasi Simkim Versi 1.0 Menjadi Simkim Versi 2.0 Terhadap Penerbitan Paspor Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Kualitatif – Komparatif. Menurut Sugiyono (2008) penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda². Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data berupa observasi Partisipan (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi dan triangulasi (gabungan ketiganya). Dalam proses penelitian, peneliti akan melakukan wawancara kepada beberapa pengguna layanan dan pegawai imigrasi serta beberapa pejabat struktural di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan khususnya yang berada di Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan serta mewawancarai Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian pada Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi guna memperoleh informasi lebih dalam mengenai topik penelitian yang dipilih oleh

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, 2011.

² Prof. Dr. Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (ALFABETA, 2012).

penulis yaitu tentang restrukturisasi SIMKIM serta implementasinya dalam pelayanan keimigrasian berupa penerbitan Paspor.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

1) Observasi Partisipan (*participant observation*)

Fraenkel, Wallen, & Hyun (2011) menjelaskan bahwa melalui observasi ini peneliti melakukan pengamatan dengan cara benar-benar berpartisipasi dalam situasi yang mereka amati serta terlibat dalam kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data penelitian³. Dengan demikian peneliti dapat melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data penelitian dan juga dapat merasakan suka dukanya. Selain itu, dengan menggunakan teknik observasi partisipan ini, data yang diperoleh akan lebih lengkap dan lebih tajam.

2) Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Poerwandari (2005) menjelaskan bahwa wawancara mendalam yang dilakukan pada sebuah penelitian dilakukan menyerupai percakapan informal⁴. Tujuannya ialah untuk memperoleh berbagai bentuk informasi dari semua responden yang terlibat dalam penelitian.

3) Dokumentasi

Hamidi (2004) menjelaskan bahwa teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berasal dari catatan penting milik organisasi maupun perorangan⁵. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian.

4) Triangulasi (Gabungan Ketiganya)

Mudjia Rahardjo (2011) mengartikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi dari berbagai metode yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena yang saling berkaitan berdasarkan sudut pandang dan perspektif yang berbeda⁶.

PEMBAHASAN

Implementasi SIMKIM Versi 1.0 Menjadi SIMKIM Versi 2.0 Terhadap Penerbitan Paspor Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan

³ H. Helen Fraenkel, R.J. Wallen, E.N. and Hyun, *How to Design and Evaluate Research in Education*, Eight Edit. (United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc., 2011).

⁴ Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia* (Jakarta: Fakultas Psikologi UI, 2005).

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi partisipan (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi dan triangulasi. Kemudian hasil penelitian akan di olah menggunakan teknik analisis SWOT dengan menguraikan hasil penelitian ke dalam matriks SWOT agar dapat menggambarkan implementasi SIMKIM Versi 1.0 menjadi SIMKIM Versi 2.0 terhadap penerbitan Paspor. Penelitian ini dilandasi dengan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Peneliti mengawali penelitian ini dengan melakukan *Participant Observation* atau Observasi Partisipan. Dalam jenis observasi ini peneliti melakukan observasi dan ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data (Stainback,1988). Dengan observasi ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap dan tajam. Seperti yang telah dikemukakan Susan Stainback (1988). Dalam observasi Partisipan yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan pada hari Senin 10 Agustus 2020 peneliti mengamati penggunaan aplikasi SIMKIM Versi 2.0, khususnya aplikasi terkait pelayanan penerbitan Paspor yaitu aplikasi DPRI versi 2.0.

Observasi pada awalnya dipusatkan pada tata cara dan alur penggunaan aplikasi DPRI versi 2.0, baru kemudian mempelajari fitur-fitur yang ada didalamnya. Observasi ini dilakukan selain untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam perbandingan analisis SWOT SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0, juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai topik apa saja yang nanti akan

⁵ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian* (Malang: UMM Press, 2004).

⁶ Mudjia M Rahardjo, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif."

dijadikan bahan pertanyaan dalam tahapan pengambilan data selanjutnya, yaitu wawancara.

Untuk memperoleh pemahaman yang jelas maka peneliti membandingkan antara tampilan aplikasi penerbitan Paspor pada SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan hal yang paling mencolok dari aplikasi DPRI versi 2.0 yaitu adanya penambahan fitur yang dinilai memudahkan proses pelayanan penerbitan Paspor, yaitu adanya fitur perubahan data pada tahapan pelayanan Paspor dan juga fitur alur mundur. Bagi pengguna aplikasi, adanya fitur alur mundur dapat memudahkan apabila terjadi kesalahan input data, atau kesalahan lainnya pada proses pelayanan penerbitan Paspor.

Dari segi alur penggunaan, peneliti tidak menemukan adanya perbedaan yang mencolok pada sistem aplikasi DPRI versi 2.0 ini dengan aplikasi penerbitan Paspor yang sebelumnya, hanya saja dalam sistem ini ada fitur mundur alur, dan penarikan NIK dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari segi tampilan, menurut peneliti aplikasi penerbitan Paspor yang terbaru ini memiliki tampilan yang lebih baik dibandingkan aplikasi penerbitan Paspor sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh warna, serta pengaturan letak ikon dan tombol yang simetris dan tidak terlalu rapat, sehingga lebih memudahkan pandangan pengguna untuk memahami secara mendetail tampilan dan maksud dari informasi yang ditampilkan. Namun dibalik kelebihan yang terdapat pada DPRI versi 2.0 terdapat beberapa kelemahan antara lain gangguan kesisteman pada jaringan, gangguan penarikan NIK pemohon, kesulitan pemeriksaan status cekal karena foto pemohon tidak ditampilkan, dan lamanya waktu pada saat melakukan input *Biometric Matching System* (BMS).

Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*) Terkait Implementasi SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada lima orang narasumber. Wawancara secara mendalam ini dilakukan kepada:

Tabel 1. Identitas Responden

No.	Nama	Jabatan
1.	Maulina Damayanti	Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pada Direktorat Sistem

		dan Teknologi Informasi Keimigrasian.
2.	Ari Febrianto, S.S, M.M	Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan.
3.	Dian Hapsari	Staf Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan.
4.	Rezza Novaldi	Staf Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan
5.	Sylvi Listiyanti	Staf Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada lima narasumber tersebut, ditemukan adanya beberapa pendapat dari setiap narasumber yang bertentangan. Hal ini terkait dengan persepsi pribadi dari setiap narasumber mengenai perbandingan antara aplikasi penerbitan Paspor di SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0 dari berbagai aspek, dan sudut pandang narasumber.

Menurut narasumber 1, resktrukturisasi SIMKIM dilakukan dengan tujuan untuk modernisasi perangkat keras, mengikuti perkembangan teknologi aplikasi, menyesuaikan dengan perubahan kebijakan, dan, menyesuaikan kebutuhan organisasi. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa saat ini organisasi

belum memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melakukan pengelolaan terhadap SIMKIM secara mandiri dan ideal mengingat jumlah aplikasi, perangkat keras dan satuan kerja yang cukup banyak. Meski demikian, beliau berharap kedepannya SIMKIM dapat benar-benar diandalkan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam hal ini adalah pelayanan penerbitan Paspor.

Serupa dengan pendapat Narasumber 1 dan Narasumber 2 ketika ditanya mengenai tujuan dari restrukturisasi SIMKIM mereka berpendapat bahwa tujuan nya adalah untuk modernisasi perangkat keras, mengikuti perkembangan teknologi aplikasi, menyesuaikan dengan perubahan kebijakan, dan, menyesuaikan kebutuhan organisasi. Lebih lanjut ketika ditanya mengenai dukungan organisasi terhadap SIMKIM beliau mengatakan bahwa dalam penggunaan SIMKIM organisasi selalu melakukan pemeliharaan terhadap aplikasi serta perangkat keras pada SIMKIM. Hal ini menunjukkan besarnya harapan dan keseriusan organisasi terhadap output dari adanya restrukturisasi SIMKIM yang telah dilakukan sejak tahun 2019.

Untuk mengetahui keadaan dilapangan terkait dari adanya restrukturisasi SIMKIM ini, peneliti melakukan wawancara kepada tiga orang Staf Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan.

Ketika diajukan beberapa pertanyaan mengenai kemudahan penggunaan, narasumber 3 berpendapat bahwa aplikasi penerbitan Paspor pada SIMKIM Versi 1.0 lebih mudah digunakan dibandingkan SIMKIM Versi 2.0. Adapun beberapa perbedaan antara aplikasi penerbitan Paspor SIMKIM Versi 1.0 dengan SIMKIM Versi 2.0, yaitu aplikasi yang terbaru sudah terintegrasi dengan beberapa instansi pemerintahan, salah satunya adalah Disdukcapil sehingga petugas dapat melakukan penarikan NIK (Nomor Induk Kependudukan) milik pemohon agar dapat memastikan bahwa identitas pemohon yang bersangkutan telah terdaftar. Disisi lain, pada SIMKIM Versi 2.0 input BMS membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan pada SIMKIM Versi 1.0. Dian Hapsari mengemukakan bahwa pada dasarnya penggunaan SIMKIM bertujuan agar proses pelayanan penerbitan Paspor berjalan secara efisien, namun kenyataan di lapangan apabila dalam penggunaannya terdapat gangguan maka harus dilaporkan terlebih dahulu ke helpdesk dan kita harus menunggu respon dari helpdesk.

Ia kemudian menjelaskan bahwa dilapangan masih banyak ditemukan gangguan dalam

penggunaan SIMKIM seperti gangguan pada jaringan, tidak selalu bisa tarik NIK pemohon, membutuhkan waktu lama untuk input BMS, dan petugas tidak bisa melihat foto pemohon pada sistem cekal. Hal ini tentu patut menjadi perhatian serius, karena sistem cekal merupakan salah satu komponen dalam pelaksanaan fungsi pengawasan di bidang keimigrasian.

Pendapat yang sangat kontras disampaikan oleh narasumber 4, beliau mengatakan bahwa dengan adanya SIMKIM Versi 2.0 pelayanan keimigrasian menjadi lebih cepat dan lebih efisien. Hal ini didukung dengan anggapannya bahwa SIMKIM Versi 2.0 lebih mudah untuk di operasikan, serta segi tampilan pun SIMKIM Versi 2.0 lebih user friendly. Terlebih lagi saat ini pegawai imigrasi dinilai dapat menjadi lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya karena sekarang setiap pegawai sudah memiliki user-ID masing-masing, dan juga apabila terjadi kesalahan memudahkan pelacakan siapa yang melakukan pekerjaan tersebut. Lebih lanjut ketika beliau ditanya mengenai peran aplikasi SIMKIM Versi 2.0 dalam menjawab tuntutan organisasi, beliau mengatakan bahwa SIMKIM Versi 2.0 sudah cukup mendukung dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Meski demikian beliau menyampaikan bahwa hingga saat ini masih sering ditemui kendala pada aplikasi SIMKIM Versi 2.0 ini yaitu proses input BMS memakan waktu lama, serta belum terintegrasinya NIK secara keseluruhan di SIMKIM Versi 2.0, masih terdapat NIK yang tidak terbaca sehingga menghambat proses input data pemohon. Untuk kedepannya beliau berharap SIMKIM dapat ditingkatkan kembali agar dapat mendukung kerja pegawai menjadi lebih baik lagi.

Jika sebelumnya ditemukan adanya perbedaan pendapat antara narasumber 3 dengan narasumber 4 mengenai kemudahan penggunaan aplikasi SIMKIM Versi 2.0, kali ini ditemukan pendapat yang hampir serupa dengan narasumber ke 4 mengenai kemudahan penggunaan SIMKIM Versi 2.0 yang disampaikan oleh narasumber ke 5, beliau mengatakan bahwa SIMKIM Versi 2.0 lebih mudah di aplikasikan, dari segi tampilan lebih sederhana, lebih mudah dimengerti dan lebih memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Meski demikian dia menyampaikan masih ada beberapa kelemahan dari aplikasi penerbitan Paspor pada SIMKIM Versi 2.0 yaitu sering terjadi gangguan pada jaringan, data pembanding Paspor lama tidak muncul, tidak semua data NIK terintegrasi dengan SIMKIM Versi 2.0. Akan tetapi dia juga menyampaikan ternyata dahulu juga ditemukan

kendala pada SIMKIM Versi 1.0 yaitu proses input BMS memakan waktu lama, sistem sering mengalami gangguan, input data pemohon diketik secara manual, dan jika terjadi kesalahan input data, harus menghubungi helpdesk, dan biasanya respon dari helpdesk bisa berhari-hari. Beliau berharap agar SIMKIM Versi 2.0 terus ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

Penelusuran Dokumen Terkait Implementasi SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan

Setelah melakukan Observasi Partisipan, dan Wawancara mendalam, penelitian dilanjutkan dengan melakukan penelusuran dokumen yang ada di Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Keimigrasian, dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan dengan tujuan untuk menemukan keterangan yang lebih jelas untuk melengkapi hasil Observasi Partisipan dan Wawancara mendalam yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan penelusuran dokumen yang dilakukan di Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Keimigrasian, dapat diketahui bahwa SIMKIM merupakan sebuah bentuk sistem informasi dimana dalam penggunaannya tentu di dukung dengan beberapa komponen penting.

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah diuraikan pada tabel diatas, ditemukan beberapa perbedaan komponen pendukung, antara lain:

- 1) Pada bagian prosedur, SIMKIM Versi 2.0 sudah terintegrasi dengan instansi luar seperti Simponi, Adminduk, BNP2TKI, Kemenag, dan instansi lainnya;
- 2) Pada bagian basis data, SIMKIM Versi 1.0 menggunakan *Enterprises Data Access System* (EDAS), sedangkan SIMKIM Versi 2.0 menggunakan *Immigration Data Exchange* (IDE); dan
- 3) Pada bagian jaringan komputer dan komunikasi data, SIMKIM Versi 1.0 masih menggunakan 1 jalur sedangkan SIMKIM Versi 2.0 sudah menggunakan 2 jalur.

Selain melakukan penelusuran Dokumen di Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian, peneliti juga melakukan penelusuran dokumen di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, diperoleh data terkait adanya peningkatan pelayanan permohonan Paspor yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Total Penerbitan Paspor Tahun 2018-2019

	2018	2019
Jumlah Total Penerbitan Paspor	149.661	205.709

Sumber: SIMKIM dan LAKIP 2019

Berdasarkan studi dokumen yang telah dilakukan, dapat diperoleh data terkait realisasi penerbitan Paspor pada tahun 2018 dimana SIMKIM Versi 1.0 masih digunakan, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan berhasil menerbitkan Paspor sebanyak 149.661 buah, kemudian pada tahun 2019 ketika pelayanan Paspor sudah menggunakan SIMKIM Versi 2.0, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan berhasil menerbitkan Paspor sebanyak 205.709 buah. Sedangkan pada tahun ini, per tanggal 17 September 2020, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan berhasil menerbitkan Paspor sebanyak 37.478 buah. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan penerbitan Paspor pada tahun 2018-2019 sebesar 56.048 buah. Hal ini pun menjelaskan bahwa adanya peningkatan dari versi sebuah SIMKIM memberikan andil dalam terjadinya peningkatan penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan.

Triangulasi Data Terkait SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan

Triangulasi data merupakan gabungan atau kombinasi dari berbagai metode yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena yang saling berkaitan berdasarkan sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, melalui pengambilan data primer yaitu data Observasi Partisipan, dan Wawancara mendalam yang telah dilakukan dapat diketahui adanya perbedaan antara aplikasi penerbitan Paspor di SIMKIM Versi 1.0 dengan SIMKIM Versi 2.0 menimbulkan berbagai penilaian baik itu yang sama, maupun yang bertentangan dari narasumber dan hasil observasi oleh peneliti. Sedangkan berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari penelusuran dokumen Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan menunjukkan bahwa ditemukan adanya

peningkatan realisasi penerbitan Paspor dari tahun 2018 ketika pelayanan masih menggunakan SIMKIM Versi 1.0 ke tahun 2019 ketika pelayanan sudah menggunakan SIMKIM Versi 2.0, yaitu sebesar 56.048 buah Paspor.

Berdasarkan keseluruhan data yang telah diperoleh, dapat diketahui terdapat beberapa kelebihan pada aplikasi SPRI Versi 2.0, selain dari tampilan yang menjadi lebih futuristik, pada aplikasi ini juga dilakukan penambahan fitur baru yang meningkatkan nilai guna dari aplikasi seperti fitur mundur alur, dan penarikan NIK. Sedangkan dari segi keamanan saat ini setiap pengguna sudah memiliki user-ID pribadi sehingga lebih mudah untuk mengetahui aktifitas dari setiap pegawai. Ada lagi kelebihan yaitu dari segi jaringan, saat ini aplikasi SIMKIM Versi 2.0 menggunakan 2 jalur untuk jaringan komunikasi dan jaringan komputer dari yang semula hanya satu jalur. Akan tetapi meskipun banyak kelebihan, kekurangan aplikasi ini juga tidak dapat dikesampingkan, dari segi performa aplikasi, aplikasi masih belum menunjukkan performa terbaiknya karena masih sering terjadi kendala yang terjadi akibat gangguan jaringan yang tidak stabil. Dari segi penerimaan pengguna aplikasi atau user acceptance, aplikasi ini masih menuai pro dan kontra, ada yang sebagian yang menganggap aplikasi ini kurang user friendly dan ada juga yang menganggap sebaliknya. Dari segi kegunaan, ada satu kekurangan yang cukup serius yaitu pada saat pemeriksaan cekal, sistem tidak mampu menampilkan foto dari pemohon. Hal itu tentu saja bukan masalah yang sepele karena dapat melemahkan tugas pengawasan oleh pegawai imigrasi.

Selanjutnya apabila kita melihat dari output dari pembaharuan yang dilakukan, kita dapat melihat berdasarkan data dokumen yang telah diperoleh menunjukkan bahwa adanya peningkatan dari SIMKIM Versi 1.0 menjadi SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan telah memberikan dampak terhadap realisasi penerbitan Paspor menjadi sebesar 137,4%, atau dengan kata lain telah terjadi peningkatan sebesar 37,4%.

Perbandingan SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) pada SIMKIM Versi 1.0 dan SIMKIM Versi 2.0 Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik Analisis SWOT. Penggunaan teknik analisis SWOT bertujuan untuk memaksimalkan Kekuatan (*Strengths*) serta Peluang (*Opportunities*), namun dapat meminimalkan Kelemahan (*Weaknesses*)

dan Ancaman (*Threats*) yang ada pada DPRI Versi 1.0 maupun DPRI Versi 2.0. Sebelum melakukan analisis SWOT, peneliti menyiapkan semua data yang telah diperoleh, membaca seluruh data, kemudian mengklasifikasikan serta mengevaluasi faktor internal dan faktor eksternal terlebih dahulu. Klasifikasi faktor internal ini bertujuan agar peneliti dapat mengetahui kekuatan yang ada pada aplikasi DPRI Versi 1.0 maupun DPRI Versi 2.0 sehingga dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi dan juga dapat mengetahui segala faktor yang tidak menguntungkan atau menjadi permasalahan dalam implementasi aplikasi DPRI Versi 1.0 dan Versi 2.0 terhadap pelayanan penerbitan Paspor. Sedangkan klasifikasi faktor eksternal bertujuan agar peneliti dapat mengetahui segala bentuk kesempatan yang dianggap dapat memberi peluang bagi organisasi dan juga mengetahui ancaman atau hal-hal yang dapat mendatangkan kerugian atau menimbulkan permasalahan baru bagi organisasi dengan adanya aplikasi DPRI Versi 1.0 dan aplikasi DPRI versi 2.0. Setelah mengklasifikasikan dan mengevaluasi faktor eksternal dan faktor internal, dilanjutkan dengan menguraikan faktor-faktor tersebut ke dalam tabel matriks SWOT.

Tabel 3. Matriks SWOT Aplikasi DPRI Versi 1.0 dan Aplikasi DPRI Versi 2.0

APLIKASI DPRI VERSI 1.0	APLIKASI DPRI VERSI 2.0
Kekuatan (<i>Strengths</i>)	
- Fitur dalam aplikasi mempermudah dan mempercepat pelayanan penerbitan Paspor;	- Tampilan lebih baik;
- Mempermudah pemeriksaan cekal.	- Perangkat keras yang lebih modern;
	- Sistem basis data mutakhir;
	- Fitur mundur alur;
	- Integrasi data dengan

	<p>instansi lain salah satunya Disdukcapil;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan jaringan komputer dan komunikasi data menjadi 2 jalur; - <i>User-ID</i> pribadi.
Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	
<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan kurang menarik; - Input BMS sering mengalami gangguan dan memakan waktu yang lama; - Sering terjadi permasalahan pada jaringan; - Input data pemohon diketik secara manual; - Jika terjadi kesalahan 	<ul style="list-style-type: none"> - Sering terjadi permasalahan pada jaringan; - Penarikan NIK terkadang sering terhambat; - Input BMS memakan waktu yang lama; - Pemeriksaan status cekal lebih sulit karena foto pemohon tidak ditampilkan.

input data, harus menghubungkan <i>helpdesk</i> , dan biasanya respon dari <i>helpdesk</i> bisa sehari-hari.	
Peluang (<i>Opportunities</i>)	
<ul style="list-style-type: none"> - Penerimaan pengguna baik; - Pimpinan organisasi menganggap sistem ini membuat pelayanan penerbitan Paspor lebih baik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan organisasi menganggap ini sesuai; - Sebagian pegawai menganggap lebih <i>user friendly</i>.
Ancaman (<i>Threats</i>)	
<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah SDM yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan belum memadai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang diterima oleh sebagian pegawai karena tampilan kurang <i>user friendly</i>; - Jumlah SDM yang

	bertanggung jawab terhadap pemeliharaan belum memadai.
--	--

Sumber: Data hasil penelitian, 2020

Kendala Yang Dihadapi Dalam Peningkatan SIMKIM Versi 1.0 Menjadi SIMKIM Versi 2.0 Terhadap Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Jakarta Selatan

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang diuraikan dalam tabel matriks SWOT diatas, Kelemahan (*Weaknesses*) yang terdapat pada aplikasi DPRI Versi 1.0 maupun Versi 2.0 seringkali menjadi kendala atau permasalahan dalam penggunaannya terhadap pelayanan penerbitan Paspor dan akan menghambat kinerja apabila tidak ditangani secara serius. Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa kendala yang masih terjadi sejak aplikasi DPRI Versi 1.0 hingga aplikasi DPRI Versi 2.0 digunakan adalah sering terjadi gangguan pada jaringan dan input BMS memakan waktu yang lama. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada paparan Direktorat SISTIK tahun 2018 dijelaskan bahwa permasalahan yang terjadi pada BMS disebabkan karena adanya gangguan *oracle database* sehingga akan mempengaruhi kinerja verifikasi biometrik dan server BMS memiliki beban penyimpanan yang cukup tinggi sehingga masalah beban pada server tidak dominan.

Selain itu juga dapat disebabkan karena kondisi perkabelan di lokasi yang kurang baik. Kendala lain yang terjadi saat implementasi aplikasi DPRI Versi 1.0 maupun Versi 2.0 dalam pelayanan penerbitan Paspor adalah, seperti yang dapat dilihat pada tabel matriks SWOT diatas, kurangnya jumlah SDM yang berkompeten untuk menangani permasalahan serta untuk pemeliharaan dan perawatan terhadap aplikasi maupun sistem juga merupakan suatu Ancaman (*Threats*) terhadap organisasi. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penanganan dan perbaikan lebih lanjut untuk mengatasi kendala serta permasalahan yang terjadi dalam implementasi aplikasi DPRI terhadap pelayanan penerbitan Paspor.

Terlepas dari permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam implementasi SIMKIM maupun aplikasi DPRI terhadap pelayanan penerbitan Paspor, menurut pendapat peneliti yang didukung dengan hasil penelitian, peningkatan SIMKIM dari Versi 1.0 menjadi Versi 2.0 telah memenuhi 10 (sepuluh) kriteria kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran untuk memperhitungkan sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintahan. Oleh sebab itu, menurut Hardiyansyah (2011) ada 10 (sepuluh) kriteria yang wajib dipenuhi guna menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan bisa dievaluasi baik buruknya serta kualitasnya⁷. Adapun 10 (sepuluh) kriteria kualitas pelayanan publik yang sudah terpenuhi dalam implementasi SIMKIM Versi 1.0 menjadi SIMKIM Versi 2.0 terhadap penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (Berwujud Fisik), terdiri atas fasilitas fisik dan manusia.
- 2) *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari keahlian pegawai imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri dari kemampuan pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan dalam memberikan bantuan kepada pemohon dan bertanggungjawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Competence* (Kompeten), terdiri dari tuntutan yang dimiliki, pengetahuan serta keterampilan yang baik yang dimiliki oleh pegawai imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Courtesy* (Ramah), terdiri dari perilaku pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan dalam bersikap ramah, bersahabat, memiliki pemahaman terhadap

⁷ Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya," *Gava Media* (2018).

keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak dengan pemohon.

- 6) *Credibility* (Dapat Dipercaya), terdiri dari perilaku jujur yang dimiliki oleh pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan dalam upaya menarik kepercayaan dari masyarakat.
- 7) *Security* (Merasa Aman), terdiri dari rasa aman yang diberikan oleh pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan dalam memberikan pelayananan bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- 8) *Access* (Akses), terdiri dari kemudahan yang diberikan oleh pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan untuk mengadakan kontak dan pendekatan kepada pemohon.
- 9) *Communication* (Komunikasi), terdiri dari keinginan pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan untuk mencermati serta memahami suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- 10) *Understanding the customer* (Memahami Pelanggan), terdiri dari usaha dan upaya yang diberikan oleh pegawai imigrasi yang bertugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan demi memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, peneliti dapat memperoleh penjelasan yang menjawab rumusan masalah dari penelitian, yaitu setelah dilakukan analisis data terhadap yang diperoleh dari berbagai metode pengambilan data, dapat diketahui adanya implementasi SIMKIM Versi 1.0 menjadi SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Paspor. Untuk menunjang realisasi tujuan tersebut dilakukan melalui upaya penambahan beberapa fitur yaitu mundur alur, integrasi data NIK dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta instansi lainnya, peningkatan kualitas tampilan aplikasi, penambahan jalur pada jaringan komunikasi

dan komputer, serta kebijakan satu user-ID untuk setiap pegawai

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya kendala dalam implementasi SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan, yaitu berupa gangguan kesisteman pada jaringan, gangguan penarikan NIK pemohon, kesulitan pemeriksaan status cekal karena foto pemohon tidak ditampilkan, dan lamanya waktu pada saat melakukan input BMS. Hal inilah yang kemudian menimbulkan pro dan kontra terhadap adanya implementasi kebijakan ini. Akan tetapi berdasarkan data statistik yang diperoleh dari dokumen yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan tercatat terdapat adanya peningkatan pelayanan penerbitan Paspor dari saat implementasi SIMKIM Versi 1.0 ke saat implementasi SIMKIM Versi 2.0 sebanyak 37,4%. Jadi, terlepas dari adanya pro dan kontra yang dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan yang terjadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari adanya implementasi SIMKIM Versi 1.0 menjadi SIMKIM Versi 2.0 telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, yaitu bagi Direktorat Jenderal Imigrasi, khususnya Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian perlu melakukan peningkatan kualitas dan kesesuaian fitur pada aplikasi DPRI versi 2.0, seperti:

- 1) Melakukan perbaikan terhadap infrastruktur (listrik, kabel, UPS);
- 2) Peningkatan kapasitas hard disk atau penggantian hard disk;
- 3) Peningkatan kapasitas server guna mendukung kinerja *oracle database*;
- 4) Mengganti kabel jaringan yang rusak maupun bermasalah;
- 5) Memeriksa kondisi jaringan antara komputer client ke server lokal dan pusdakim;
- 6) Meng-install $\rightarrow$ bandwidth management yang berguna untuk pengelolaan koneksi internet, dan
- 7) Menambah jumlah SDM yang berkompeten di bidang teknologi.

Perbaikan ini perlu dilakukan karena bertujuan agar dapat menjaga citra positif Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pelaksana fungsi keimigrasian di Indonesia.

Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, dari penelitian yang telah dilakukan terhadap implementasi SIMKIM Versi 2.0 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan, telah diperoleh beberapa temuan yang dapat dijadikan pertimbangan dalam perencanaan pengembangan aplikasi DPRI versi 2 dimasa mendatang, oleh sebab itu untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk melanjutkan penelitian dengan merancang grand design untuk peningkatan kualitas aplikasi DPRI versi 2.0, supaya mampu memberikan sumbangsih yang nyata kepada Direktorat Jenderal Imigrasi.

Berdasarkan kesimpulan diatas, sistem keimigrasian di TPI Indonesia telah mengalami proses pengembangan yang cukup tertinggal apabila dibandingkan beberapa negara tetangga lainnya. Secara umum, teknologi informasi hadir untuk memfasilitasi manusia dalam hal kemudahan untuk beraktivitas dan bekerja, tanpa menghilangkan pengaruh manusia, perkembangan teknologi informasi harus selalu berjalan seiringan dengan perkembangan kualitas kinerja manusia. Diharapkan mulai saat ini, kita sebagai insan imigrasi ke depannya harus lebih *aware* dan *concern* terhadap sistem teknologi informasi yang terdapat pada bagian imigrasi, sebab dalam era globalisasi yang terus berkembang secara terus-menerus hingga saat ini, memiliki masa depan yang penuh dengan otomatisasi digital, yang kemudian kita harus dapat menciptakan suatu inovasi baru dan mengembangkannya dengan SDM kita sendiri, sehingga kita dapat memajukan nama Indonesia dalam dunia imigrasi ke tempat yang lebih baik dalam segi kualitas maupun kinerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Implementasi SIMKIM Versi 1.0 Menjadi SIMKIM Versi 2.0 Terhadap Penerbitan Paspor Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus non-TPI Jakarta Selatan” dengan baik dan tepat pada waktunya. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis serta dosen pembimbing yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Fraenkel, R.J, Wallen, E.N, and Hyun, H. Helen.
How to Design and Evaluate Research in Education. Eight Edit. United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc., 2011.

Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press, 2004.
 Hardiansyah. “Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya.” *Gava Media* (2018).
 Poerwandari. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Fakultas Psikologi UI, 2005.
 Rahardjo, Mudjia M. “Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif.”
 Sugiyono, Prof. Dr. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA, 2012.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, 2011.