

**IMPLEMENTASI SISTEM *AUTOGATE* TERHADAP JUMLAH PERLINTASAN
WARGA NEGARA INDONESIA PADA TPI SOEKARNO HATTA**
*(Autogate System Implementation to The Number of Crossing of Indonesia Citizens at
Soekarno-Hatta Immigration Checkpoints)*

Samuel Budi Santoso

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia Kementrian Hukum dan Hak Asasi
Manusia Republik Indonesia

ABSTRACT

Judging from the number of crossings in the last three decades, the autogate system is still very far from being compared to manual counters. The public prefers manual counters as immigration checkpoints compared to the autogate facilities provided by the Directorate General of Immigration. In fact, if viewed from its implementation, autogate was built to speed up the immigration check process at the immigration checkpoint so that it can reduce frequent queues and improve the quality of public services. This autogate system should be the primary choice for the community to use it in the travel document inspection process. Therefore, the researcher wants to examine the implementation of the autogate system on the number of crossings of Indonesian citizens at TPI Soekarno-Hatta. The research method used in this research is descriptive qualitative. Collecting data using interviews, observation and documentation as well as supporting data for primary and secondary data. From this data, it can be processed to get a conclusion on the inhibiting factors of the number of autogate crossings for Indonesian citizens at Soekarno-Hatta Airport. The results of this research are academically beneficial to various parties while for immigration officials, it can be used as a reference in conducting further research for evaluation materials to improve all policies and maximizing the autogate system and also a reference for making other policies.

Keywords: *autogate, public service*

ABSTRAK

Dilihat dari jumlah perlintasan dekade tiga tahun terakhir, sistem ini masih sangat jauh perbandingannya oleh konter manual, masyarakat lebih banyak memilih konter manual sebagai tempat pemeriksaan keimigrasian dibandingkan fasilitas *autogate* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Padahal, jika ditinjau dari implementasinya *autogate* dibangun untuk mempercepat proses pemeriksaan keimigrasian di tempat pemeriksaan imigrasi sehingga mengurangi pelunjakan antrian yang sering terjadi di tempat pemeriksaan keimigrasian dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, seharusnya sistem *autogate* ini menjadi pilihan utama masyarakat untuk menggunakannya dalam proses pemeriksaan dokumen perjalanan. Oleh sebab itu peneliti ingin mencoba meneliti implementasi sistem *autogate* terhadap jumlah perlintasan warga negara Indonesia di TPI Soekarno-Hatta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi serta data pendukung data primer dan data sekunder. Dari data tersebut dapat diolah untuk mendapatkan kesimpulan faktor penghambat jumlah perlintasan *autogate* bagi warga negara Indonesia di Bandara Soekarno- Hatta. Hasil penelitian ini secara akademis bermanfaat bagi berbagai pihak sedangkan untuk jajaran imigrasi dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki segala kebijakan dan membangun sistem *autogate* agar telaksana dengan maksimal dan juga sebagai acuan untuk membuat kebijakan yang lainnya.

Kata Kunci : *Autogate, Pelayanan publik.*

PENDAHULUAN

Teknologi saat ini sudah menjadikan bagian dari kehidupan umat manusia sehari-hari salah satunya dalam perkembangan komputer baik dari segi hardware, software, ilmu, maupun aplikasi sistem yang berkaitan dengan usaha manusia untuk mempermudah usaha dan pekerjaannya seperti kegiatan dari pendidikan, perusahaan, hingga pemerintahan pun menggunakan teknologi yang disebabkan karena jaman yang semakin canggih dan semakin berkembang. Teknologi ini praktisnya membuat pekerjaan semakin cepat selesai dengan ide-ide baru tentang teknologi, oleh karenanya teknologi semakin sangat diminati manusia diberbagai kalangan.

Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek dan kegiatan. Penggunaan teknologi oleh manusia dimanfaatkan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan, hal ini merupakan yang saat ini menjadikan keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi juga harus diikuti dengan perkembangan pada sumber daya manusia. Oleh sebab itu perlu adanya suatu terobosan dan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Terobosan atau inovasi itu haruslah memperlihatkan beberapa aspek dan lini kehidupan masyarakat agar terciptanya kemajuan disegala bidang.

Direktorat Jendral Imigrasi adalah salah satu instansi pemerintah yang mengatur semua keimigrasian lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Imigrasi merupakan garda terdepan dalam menjaga tegaknya kedaulatan negara. Dalam Undang-Undang no.6 tahun 2011 tentang keimigrasian di jelaskan adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah negara Republik Indonesia dan pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Dengan demikian, imigrasi adalah salah satu instansi pemerintah yang kegiatannya melayani masyarakat.

Seiring semakin majunya perkembangan zaman, Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pelaksana fungsi Keimigrasian harus mengikuti perkembangan zaman. Perlu dibangun sebuah sistem untuk mempermudah kinerja dari suatu kelompok atau organisasi tanpa terkecuali instansi pemerintahan. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian atau yang biasa disebut dengan SIMKIM adalah salah satu fasilitas utama dalam pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi keimigrasian. Menurut para ahlinya sistem merupakan satuan dari beberapa elemen yang saling berhubungan dan

berkaitan. Dapat disimpulkan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi Keimigrasian.

Salah satu implementasi dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di tempat pemeriksaan Imigrasi adalah sistem Border Control Management atau yang dikenal dengan BCM. Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Imigrasi nomor IMI.459.GR.01.02 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Border Control Management sistem BCM merupakan sistem Manajemen wilayah perbatasan yang berbasis teknologi ,informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menangani seluruh kegiatan perlintasan orang di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

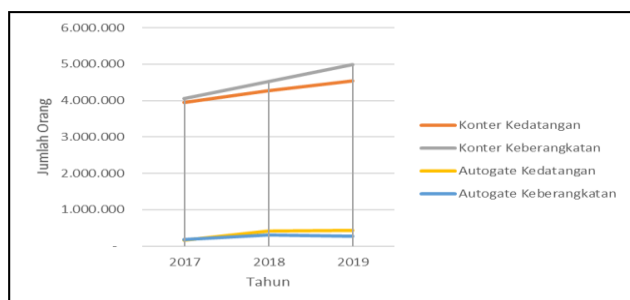
Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bagian dari institusi negara berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dibidang keimigrasian kepada masyarakat. Sebagai unsur pelaksana, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki empat fungsi keimigrasian yaitu pertama pelayanan keimigrasian, kedua keamanan negara, ketiga penegakan hukum dan yang keempat yang terakhir adalah fasilitator pembangunan masyarakat. Dalam melaksanakan fungsi tersebut maka diperlukan sebuah unit pelaksana teknis berupa Kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Unit Layanan Paspor, Tempat Pemeriksaan Imigrasi, dan Pos Lintas Batas untuk menjangkau masyarakat.

Pelayanan Keimigrasian dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi didasarkan UU 25 tahun 2009 berbunyi Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan keimigrasian yang mudah dan cepat merupakan salah satu visi dan misi Direktorat Jenderal Imigrasi yang diwujudkan melalui penguatan sistem informasi manajemen keimigrasian berbasis teknologi informasi. Salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan keimigrasian dengan menggunakan *autogate*. Dengan ini *autogate* sudah seharusnya di implementasikan untuk menunjang fungsi keimigrasian disepanjang garis perbatasan wilayah Indonesia yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

Pada tahun 2011, Imigrasi membangun sistem *autogate* di bandara Internasional Soekarno-Hatta. Sistem *autogate* adalah fasilitas pelayanan pemeriksaan keimigrasian yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi bagi perlintasan keimigrasian melalui pintu perlintasan otomatis bagi setiap orang yang akan masuk dan keluar wilayah Indonesia, dimana untuk membuka pintu tersebut terlebih dahulu diperlukan prosedur pemindaian *autogate*.

Direktorat Jendral Imigrasi memberikan pelayanan yang efisien melalui *autogate* tetapi pada kenyataannya mesin *autogate* ini masih minim peminat oleh masyarakat terutama warga negara Indonesia. Mengapa masyarakat masih banyak yang menggunakan konter dibanding mesin *autogate*? dilihat dari salah satu implementasi *autogate* adalah mempermudah, mempercepat dan menyederhanakan proses pemeriksaan keimigrasian. Berikut data perlintasan melalui *autogate* dan konter dalam kurun waktu 3 tahun :



sumber: Sistem Informasi dan Teknologi Kemigrasian, 2020.

Berdasarkan tabel di atas perlintasan dari 3 tahun terakhir dapat disimpulkan bahwasanya penggunaan konter lebih diminati oleh WNI dibandingkan dengan *autogate*, hal ini terlihat dari data grafik pada tahun 2017 hingga 2019 bahwa, terjadi peningkatan jumlah pengguna konter yang naik setiap tahunnya, baik itu dalam hal keberangkatan maupun kedatangan. Walaupun demikian jumlah pengguna *autogate* juga meningkat pada tahun 2017 dan tahun 2018 akan tetapi pada tahun 2019 terjadi penurunan pada terminal keberangkatan. Sedangkan untuk *autogate* kedatangan pada tahun 2017 hingga 2019 terjadi peningkatan yang tidak signifikan. Dari jumlah angka diatas bahwasanya *autogate* kurang diminati oleh WNI hal ini mempengaruhi jumlah perlintasan pengguna *autogate*.

Banyaknya keluhan demi keluhan terjadi terhadap *autogate*, hal ini sangat mengurangi perlintasan penggunaan *autogate*. Alasan masyarakat juga lebih memilih konter karena mereka berhadapan langsung dengan petugas imigrasi sehingga pemanduan pun lebih jelas, mudah dan dapat dipahami. Dan juga dilain sisi salah satu visi dan misi Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan pelayanan keimigrasian yang mudah dan cepat dan diwujudkan oleh penguatan sistem informasi manajemen berbasis teknologi dengan menggunakan *autogate*. Tetapi mengapa *autogate* ini belum menjawab dari fungsi Direktorat Jendral Imigrasi sebagai penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi padahal tujuan adanya *autogate* adalah mengurangi antrian dan mempermudah sistem pelayanan di tempat pemeriksaan Imigrasi namun kenyataannya masyarakat masih banyak memilih konter manual sebagai pilihan penyelesaian pemeriksaan keimigrasian, dengan adanya *autogate* Imigrasi berharap akan meningkatkan sistem pelayanan tetapi *autogate* masih perlu dievaluasi untuk mengoptimalkan perannya di TPI Bandara Internasional Soekarno Hatta.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini tidak menggunakan angka tapi lebih kepada data-data deskriptif. menurut Sugioyono kualitatif deskriptif adalah untuk mengungkapkan kejadian, keadaan serta fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menunjukan apa yang sebenarnya terjadi. Ada beberapa teknik-teknik yang dipakai dalam melakukan riset dengan kualitatif deskriptif yaitu dengan wawancara menggali studi kasus dan joga observasi.

Dengan metode penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan satu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok masyarakat dan organisasi tertentu dalam suatu konteks yang dikaji dari sudut pandang yang komprehensif dan holisytic. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif lebih mementingkan proses dari pada hasil untuk memeriksa keabsahan dalam rancangan penelitian, dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak.

PEMBAHASAN

Sistem *autogate* pertama kali di implementasikan khusus pemegang paspor elektronik, tetapi karena tuntutan untuk peningkatan pelayanan serta dalam upaya untuk mengurangi antrian di tempat pemeriksaan imigrasi maka dari itu Direktorat Jenderal Imigrasi membuat kebijakan yang digunakan untuk pengguna paspor elektronik dan paspor biasa. Dalam implementasi fasilitas sistem *autogate* sempat menggunakan alur terpisah untuk pengguna paspor elektronik dengan paspor biasa, yang dimana pengguna paspor biasa harus melakukan registrasi terlebih dahulu sebelum menggunakan fasilitas *autogate*.

Untuk saat ini telah dirubah kembali dan dikeluarkan kebijakan-kebijakan yang dimana paspor biasa sudah tidak perlu melakukan registrasi untuk menggunakan fasilitas sistem *autogate*. Tempat pemeriksaan keimigrasian di Bandara Internasional Soekarno-hatta fasilitas sistem *autogate* sudah melakukan kebijakan tersebut sehingga pengguna pelayanan mudah dan cepat yang di keluarkan Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu *autogate* dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat terutama warga negara Indonesia. Hal ini sudah bentuk upaya Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan pelayanan yang prima dengan kategori yang sangat mudah diakses bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak susah dan kebingungan dalam mengakses fasilitas sistem *autogate*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI no.44 tahun 2015 tentang tata cara pemeriksaan masuk dan keluar wilayah Indonesia di tempat pemeriksaan Imigrasi, prosedur pemeriksaan melalui *autogate* telah diatur sebagai berikut :

a. Scanning Paspor

Scan paspor ke alat pembaca paspor untuk mendapatkan data pemilik paspor, validasi paspor dilakukan dengan mengecek keabsahan data paspor, data pelintas dibandingkan dengan informasi yang diperoleh dari database regular paspor dan biometrik di pusat data.

Pada saat melakukan scan paspor pintu masuk *autogate* akan tertutup, dan jika proses scan paspor tidak berhasil pintu masuk *autogate*

tetap tertutup dan pengguna paspor akan dapat melakukan kembali scan paspor, dan pengguna paspor diberikan dua kali kesempatan oleh petugas imigrasi untuk mengulangi scan paspor oleh sebab itu validasi paspor akan diketahui apakah paspor memenuhi syarat atau tidak. Jikalau proses tetap tidak berhasil pengguna paspor akan dialihkan untuk menggunakan konter manual.

b. Scanning Sidik Jari

Proses selanjutnya setelah scan paspor berhasil pengambilan data sidik jari yang dilakukan dengan scan sidik jari dua tangan dimulai dari empat jari tangan kanan lalu empat jari tangan kiri lalu ibu jari tangan kanan kemudian ibu jari tangan kiri. Untuk pemegang paspor yang tidak memiliki jari yang tidak lengkap (*disable*, terluka, tidak dapat atau sulit discan) dapat menggunakan pilihan scan dua jari yaitu scan dua ibu jari kanan-kiri, dua jari telunjuk kiri- kanan, dua jari tengah kanan-kiri. Ketika semua berhasil proses selanjutnya akan melakukan validasi kedata cekal.

c. Pengambilan Gambar

Pengambilan foto wajah data foto wajah pelintas dibandingkan dengan database regular paspor dan biometrik di pusat data *autogate*.

d. Keluar Pintu *Autogate*

Tahap terakhir yaitu pintu keluar *autogate* terbuka dan sistem akan mengirimkan gambar pemegang paspor serta data perlintasan ke sistem *Border Control Management (BCM)*.

Pelayanan sistem *autogate* saat ini sudah diberikan kesamarataan bagi pengguna paspor elektronik maupun paspor biasa. Yang dulu paspor biasa harus melalui tahap registrasi, saat ini paspor biasa sudah tidak perlu mendaftar atau melalui tahap registrasi. Karena di tinjau dari percepatan alur pelayanan dan juga sudah ditambahkan server pada pusat data keimigrasian, Direktorat Jenderal Imigrasi sudah mengevaluasi semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang prima dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal ini adalah pengacu setiap instansi pemerintahan yang harus melakukan pelayanan publik yang prima dengan tujuan untuk kepuasan masyarakat. Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai salah satu direktorat serta pelaksana tugas di bidang keimigrasian di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk memberikan pelayanan keimigrasian bagi masyarakat, yang didasari oleh Undang-Undang tahun 2009 no.25 tentang pelayanan publik.

Dengan dasar UU tahun 2009 no.25 Direktorat Jenderal Imigrasi bertanggung jawab serta memberikan pelayanan prima dibidang keimigrasian sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan pelayanan, oleh karenanya Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan fasilitas mudah dan cepat dengan membangun sistem *autogate*. Dengan berharap pelayanan *autogate* ini dapat menjawab permasalahan di lapangan terutama di Tempat pemeriksaan keimigrasian. Beberapa manfaat dibangunnya sistem *autogate* dengan tujuan :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Mempermudah, mempercepat dan menyederhanakan porsespemeriksaan keimigrasian.
3. Salah satu perwujudan tata nilai akuntabilitas dalam tubuh Direktorat Jenderal Imigrasi.
4. Meminimalisir interkasi petugas dengan masyarakat.

FASILITAS SISTEM AUTOGATE DARI KONSEP STANDAR PELAYANAN

Perhatian khusus pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Hakekatnya prosedur pelayanan publik harus mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Arief Eka Riyanto selaku kasi TPI udara di Direktorat Jenderal Imigrasi beliau mengatakan sebagai petugas imigrasi kita mempunyai beban yang sangat berat untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi guna meningkatkan pelayanan keimigrasian salah satunya adalah dengan dibangunnya sistem otomatis yaitu

autogate. Dengan adanya sistem *autogate* ini masyarakat dapat menikmati pelayanan pemeriksaan dengan sistem dan proses sederhana mudah dan cepat yang hanya membutuhkan 3 tahapan saja untuk dilaksanakan. Kesimpulannya adalah dengan adanya sistem *autogate* ini pelayanan pemeriksaan paspor semakin mudah, cepat dan tidak berbelit-belit sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang akan mewujudkan peningkatan pelayanan kepada warga negara Indonesia.

b. Kejelasan

Dalam memberikan pelayanan publik akan mendapatkan kepuasan dari masyarakat apabila suatu pelayanan mendapatkan kejelasan, dan sistem *autogate* ini sebagai suatu sistem yang mengimplementasikan guna meningkatkan pelayanan pemeriksaan di TPI yang dapat memberikan kejelasan kepada masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 kejelasan suatu pelayanan publik menyangkut 3 hal yaitu :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Autogate sendiri diharapkan dapat memberikan solusi dalam mengurangi antrian yang terjadi di tempat pemeriksaan keimigrasian Soekarno-Hatta yang dimana sering dikeluhkesahkan oleh masyarakat Indonesia di area imigrasi. Oleh sebab itu implementasi *autogate* ini dapat memberikan kejelasan pelayanan terhadap masyarakat, didalam penggunaannya telah mempunyai tujuan yang jelas yaitu dengan kejelasan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan mempermudah, mempercepat dan menyederhanakan proses pemeriksaan keimigrasian.

c. Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat dan pasti. Implementasi *autogate* sendiri adalah dobrakan Direktorat Jenderal Imigrasi dalam mengupayakan kompleknan masyarakat yang sering terjadi terutama penumpukan antrian di TPI Soekarno- Hatta yang mana keluh kesah masyarakat terkait lamanya proses pemeriksaan keimigrasian sehingga menimbulkan penumpukan antrian. Oleh karenanya sistem *autogate* ini dapat menjawab dan memberikan solusi dari permasalahan penumpukan antrian ini.

d. Akurasi

Akurasi yang dimaksud dalam sistem *autogate* ini adalah pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat, dan sah. Kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi membangun sistem *autogate* ini bertujuan untuk digunakan semua warga negara Indonesia yang keluar masuk Indonesia sehingga tidak ada yang menyalahgunakan untuk mengambil keuntungan dari adanya kebijakan tersebut. Bapak Januardi Eka selaku asisten supervisor pemeriksaan III-4 mengatakan *autogate* ini digunakan oleh semua pihak asalkan menggunakan paspor Indonesia dan ingin melintas melalui imigrasi, didalam peraturannya *autogate* tidak ada larangan apapun untuk setiap warga negara Indonesia yang ingin keluar dan masuk Indonesia asal memenuhi syarat yang dianjurkan.

Memang ada beberapa yang tidak dapat menggunakan *autogate* seperti anak balita dan lansia di atas 70 tahun. Yang diperkenankan masuk melalui fasilitas *autogate* hanya satu orang saja jadi apabila ibu membawa balita tidak diperkenankan menggunakan fasilitas sistem *autogate* begitu juga bagi lansia 70 tahun keatas karna beberapa komponen yang tidak bisa merekam atau membaca dari orang tua yang sudah susah untuk mendapatkan biometriknya, hal seperti ini langsung diarahkan petugas untuk menggunakan konter manual. Dan juga ada beberapa kasus juga seperti kesamaan nama yang menyangkut pautkan antara penumpang yang tidak masuk daftar cekal dan yang termasuk daftar cekal seperti contoh nama Muhammad. Sistem *autogate* ini merekam secara kesamaan nama tetapi telah ditelusuri hanya kesalah pahaman saja. Walaupun mesin *autogate* sendiri melakukan pelayanan keimigrasian selayaknya petugas imigrasi yang dimana menjaga keamanan guna mencegah orang-orang yang dicurigai di daftar cekal bisa melintas.

e. Keamanan

Tempat Pemeriksaan keimigrasian adalah garda terdepan dalam memilih setiap orang yang ingin masuk wilayah Indonesia. Dalam hal ini adalah faktor keamanan yang sangat harus diperhatikan, karena jikalau salah dalam memilih atau menyeleksi orang masuk ke wilayah Indonesia sangat berdampak bagi keamanan negara.

Autogate merupakan hasil kerjasama antara pihak imigrasi dan vendor dari pihak swasta. Vendor mendapatkan proyek ini dan harus mampu untuk memenuhi apa yang kita minta seperti mereka dalam membuat sistem mengutamakan kepentingan keamanan dengan menghubungkan langsung ke BCM untuk daftar cekal serta vendor harus memasang scan retina mata, sidik jari serta scan paspor.

f. Tanggung Jawab

Instansi penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanggung jawab adalah bentuk kepedulian yang wajib digunakan oleh pimpinan dalam pelaksanaan penghargaan para anggota, peningkatan pelayanan secara berkualitas sesuai SOP maupun dalam menghadapi situasi tertentu demi mencapai tujuan.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi yaitu dengan adanya *autogate*. *Autogate* adalah salah satu fasilitas keimigrasian yang memanfaatkan teknologi informasi yang mutakhir. Dengan adanya *autogate* masyarakat tidak bersentuhan langsung dengan petugas imigrasi, dan masyarakat bisa melakukan pemeriksaan dokumen perjalanan yaitu paspor dengan sendirinya melalui sistem *autogate*. Dengan berkembangnya teknologi, imigrasi mampu menjawab tantangan tersebut dengan mengimplementasikan *autogate* yang merupakan sistem pemeriksaan dokumen perjalanan yaitu paspor yang berbasis teknologi.

h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Petugas imigrasi dalam melaksanakan tugasnya dilapangan haruslah bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus dan ikhlas. Tidak hanya itu petugas imigrasi juga harus berwibawa dalam menjaga pintu gerbang negara, seperti semboyannya penjaga pintu gerbang negara yang berwibawa. Dalam observasinya peneliti sudah memastikan petugas imigrasi di tempat pemeriksaan imigrasi Soekarno-Hatta melihat para petugas yang ramah, sopan dan disiplin, tak hanya itu tegas dalam mengambil keputusan dan memberikan arahan kepada rekannya.

i. Lingkungan

Kebersihan nomor satu yang harus di tegakan karena kebersihan adalah cerminan dari suatu lingkungan yang ada sehingga ketika bersih berarti mencerminkan suasana yang asri dan tenang. Masyarakat pun merasakan

kesejukan dan memberikan kepuasan dalam menikmati pelayanan yang diberikan. Faktor lingkungan ini pun yang juga diperhatikan lebih.

IMPLEMENTASI SISTEM *AUTOGATE* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK.

Fasilitas sistem *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sudah berjalan sekitar 9 tahun lamanya, namun fasilitas yang mudah dan cepat ini dalam memeriksa dokumen perjalanan bagi WNI tidak terlihat angka yang signifikan yang menggunakan fasilitas sistem *autogate* sendiri terlihat dari data jumlah perlintasan tiga tahun terakhir yang menggunakan fasilitas *autogate* dan konter.

Dalam konteksnya fasilitas sistem *autogate* ini sudah menerapkan semua prinsip dalam memberikan pelayanan publik yang baik, terutama dalam menunjang memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi. Dalam wawancara oleh bapak Sam Fernando selaku Kasubdit Tikim Kantor Imigrasi kelas I Khusus Soekarno- Hatta beliau mengatakan fasilitas *autogate* ini tidak akan berjalan secara maksimal kalau tidak didukung oleh perkembangan komponen yang terdapat didalam sistem *autogate*, karena kasus yang selalu sering terjadi tahun ke tahun adalah kerusakan sistem atau mesin yang ada pada fasilitas sistem *autogate* ini.

Penanggung jawaban mesin *autogate* ini dibawah kewenangan PT.Angkasa Pura II, segala *maintenance* mesin pergantian komponen serta fitur dalam mesin *autogate* ini adalah tanggung jawab pihak Angkasa Pura II, disinilah terjadi kesulitan dalam proses implementasi sistem *autogate*, Pak Sam mengatakan pihak imigrasi sudah selalu melapor dan memberikan masukan agar setiap komponen yang rusak yang tidak terbaca dan yang sebagaimana harus digantikan dan cepat diproses atau dikerjakan, namun demikian pihak Angkasa Pura II pun sejauh ini tidak merespon.

Peneliti juga melihat kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Imigrasi, pada saat peneliti observasi kelapangan, tulisan mesin *autogate* sendiri dalam konteks untuk mengetahui adanya fasilitas *autogate* sangatlah kurang, dengan banner yang kecil dan keterangan yang kurang memikat sehingga tidak membuat suatu daya ketertarikan kepada masyarakat dan juga kurangnya edukasi kepada masyarakat.

HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM *AUTOGATE*

Berikut ini adalah berbagai hambatan yang terdapat dalam penerapan sistem *autogate* guna

meningkatkan jumlah perlintasan WNI di Bandara Soekarno-Hatta.

1. *Autogate* menjadi lamban ketika dipakai secara terus-menerus. Antrian menjadi panjang ketika dipakai lebih dari 20 pengguna.
2. Ketidaktahuannya masyarakat yang sering terjadi ketika tidak memperhatikan cara pindai paspor yang benar atau menaruh barang bawaan secara sembarangan yang menyebabkan pintu pertama tidak dapat tertutup, dan juga banyak penumpang yang tidak benar dalam melakukan sidik jari sehingga alur yang sudah setengah jalan menjadi jalan dari awal sampai berhasil atau dialihkan ke konter manual.
3. *Autogate* memiliki banyak celah untuk terjadi kecurangan yang dapat mengakibatkan terjadinya tindak kriminal. Pos monitor *autogate* yang terdapat pada belakang fasilitas sistem *autogate* adalah tempat kontrol mesin *autogate* sendiri. Orang yang terdapat dalam konter kontrol tersebut adalah orang yang mempunyai wewenang besar karena dalam konter kontrol tersebut pintu *autogate* dapat di kendalikan dengan sesukanya. Hal yang mengawatirkan ketika penumpang yang sudah bersecongkol dalam hal negatif dengan petugas kontrol *autogate* yang berada di konter kontrol dapat membuka pintu *autogate* dengan mudahnya, karena otoritas terkuat berada pada petugas konter kontrol *autogate*.
4. Sistem *autogate* yang lama dalam memindai sidik jari dan scan paspor. Hal ini yang menghambat prosesnya pemeriksaan keimigrasian dan menjadi tidak tertariknya masyarakat.
5. Kurangnya dalam sosialisasi dan edukasi terkait pelayanan sistem *autogate*. Masyarakat masih banyak ketidak tahuannya tentang adanya fasilitas sistem *autogate* yang mudah dan cepat. Dan pengenalan *autogate* sendiri terhadap masyarakat masih terasa kurang, pemasangan iklan, banner dan brosur yang sangat minim.
6. Koordinasi antara kedua instansi yang berwenang dalam *autogate* sendiri masih terasa kurang dalam bertanggung jawab atas pelayanan sistem *autogate*, sehingga mesin ini menjadi tampak tidak berguna dan kurang maksimalnya dalam menunjang pelayanan yang mudah dan cepat.
7. Kurangnya SDM yang *stand by* dalam mengawasi fasilitas sistem *autogate*. Petugas yang *stand by* yaitu 3 orang meliputi 2 petugas angkasa pura dan 1 petugas imigrasi. Mesin *autogate* berjumlah 32 di terminal 3 Soekarno-Hatta dan 10 unit di terminal 2 Soekarno-Hatta. Ketika 5 mesin mengalami gangguan dengan jumlah 3 petugas yang bertugas dianggaplah kurang dengan jumlah yang minim akan menjadi lamanya dalam menangani mesin yang bermasalah sehingga membuat masyarakat enggan dan protes karena menunggu petugas datang.

KESIMPULAN

Dalam implementasinya fasilitas sistem *autogate* ini belum berjalan secara maksimal karena berbagai faktor yang mempengaruhi. Dengan tidak berjalannya *autogate* secara maksimal ketertarikan masyarakat berkurang sehingga mempengaruhi jumlah perlintasan yang menggunakan sistem *autogate*. Dilihat dari fungsinya dalam menunjang penumpukan antrian dan mempermudah serta mempercepat proses pemeriksaan keimigrasian terjadi terhalang. Faktor-faktor tersebut seperti menjadi lamanya proses pemeriksaan keimigrasian di TPI yang meliputi lamanya untuk menscan dan merekam data biometrik karena mesin yang harus di *upgrade*, adapun seperti ketidaktahuannya masyarakat terkait fasilitas sistem *autogate* sendiri, masyarakat yang baru pertama kali melihat mesin *autogate* sudah berfikir akan ribet dan susah memakai sistem *autogate*, itu karena kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait sistem *autogate*, pemasangan iklan serta banner yang kurang mempengaruhi pengetahuan masyarakat.

SARAN

Pada akhirnya penulisan Laporan Tugas Akhir ini, peneliti memberikan beberapa saran atau masukan untuk kemajuan organisasi dimasa yang akan datang sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi dan edukasi tentang fasilitas sistem *autogate* sangatlah berpengaruh dalam peningkatan jumlah perlintasan pengguna *autogate*. Pemasangan banner yang dirasa kurang dalam pengiklanan fasilitas sistem *autogate*.
2. Kordinasi kerjasama antara dua instansi antara Imigrasi dan Angkasa Pura II dalam menangani fasilitas sistem *autogate* lebih harus sangat diperhatikan. Sehingga kualitas pelayanan publik meningkat dan fasilitas sistem *autogate* akan maksimal
3. Pembagian brosur tentang fasilitas sistem *autogate* untuk menambah wawasan masyarakat dalam mengenali sistem pelayanan menggunakan *autogate*
4. Penambahan fitur pemeriksaan *boardingpass* karena *boardingpass* menerangkan status perjalanan seseorang dan juga sudah tertera dalam SOP IMI-UM.01.01-2635 tentang penyelesaian WNI dan WNA dengan menggunakan fasilitas sistem *autogate*
5. Penambahan penggunaan fasilitas yang memungkinkan WNA dapat menggunakan fasilitas ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Politeknik Imigrasi, Jakarta, Indonesia sebagai institusi asal tim penulis yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis melaksanakan implementasi Dharma Perguruan Tinggi penelitian untuk berkarya sebagai akademisi di Indonesia. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah memberikan ruang bagi kami untuk melakukan diseminasi ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang

- Keimigrasian, U. (n.d.). UUI migrasi2011.pdf. <https://indonesianembassy.org.uk/pdf/UUI migrasi2011.pdf>
- Menteri Hukum dan HAM RI. (2015). Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Tentang Tata Cara Pemeriksaan masuk dan Keluar Wilayah Indonesia. 1834. www.peraturan.go.id
- Mepan, surat keputusan. (n.d.). MENPAN_63_2003.pdf.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".

Buku

- Dr. Dedi Rianto Rahadi. (2007). PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI SEKTOR PUBLIK. Seminar Nasional Teknologi.
- Ibeng, P. (2020). Pengertian Teknologi, Manfaat, Jenis dan Menurut Para Ahli. 11 03 2020. <https://pendidikan.co.id/pengertian-teknologi-manfaat-jenis-dan-menurut-para-ahli/>
- Jamaluddin, I. I., & Mustari, H. dan H. (2016). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Rumah Susun Sederhana Sewa Di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat, Kota Palu). 4, 60.
- Jogiyanto HM,MBA,Akt., P. D. (2003). sistem teknologi informasi.
- Kurniawan, A. (2005). transformasi pelayanan publik.
- Lijan Poltak Sinambela. (2006). reformasi pelayanan publik.
- Mahmudi. (2015a). manajemen kinerja sektor publik.
- Muhammad Sobri, E. (2017). pengantar teknologi informasi (putri christian (ed.)). ANDI. Sugiyono. (2011). metode penelitian. Metode Penelitian Pendidikan.
- Wahyu, A. M. (2008). teknologi informasi perpustakaan. kanisius.

Jurnal

- Keimigrasian, D. S. dan T. I. (2020). Statistik Perlintasan WNI TPI Soetta Periode 2017- 2019. Direktorat Jendral Imigrasi.
- Mahmudi. (2015b). Pelayanan publik. 23 12 2015. <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>
- PT.angkasa pura. (n.d.). angkasa pura. 20 Februari 1964. <https://ap1.co.id/id/about/our-history>
- Richardus Eko Indrajit. (2016). MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI.