TEMATICS | Technology Management and Informatics Research Journals

Vol. 4 No. 2 2020

Submitted 09-08-2020; Revised 01-09-2020; Accepted 12-10-2020

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMOHON PASPOR SISTEM ANTREAN APAPO DAN WALK-IN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI JAKARTA SELATAN

(*Handling Strategy Complaints of Apapo and Walk-In Passport System Applications in Immigration Office of Non-Border Control South Jakarta*)

Virza Shalia Agviani
Politeknik Imigrasi
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Shaliavirzaa98@gmail.com

ABSTRACT

The development of information technology has entered into various aspects of public services in various fields. This also occurs in the scope of immigration with the concept of New Public Service (NPS). The NPS can be implemented with several innovations in the form of new products, services and technologies. In the current era of globalization, the public views that service development is a need that should exist. This research was conducted to confirm how or strategies to resolve applicant complaints regarding the passport queuing registration policy, and its benefits in being able to find out the constraints and shortcomings that are owned so that it can optimize the use of the queuing system and can and can also conclude how the implementation should be implemented in order to minimize passport applicant complaint.

Keywords: new public service; technology; passport queue

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah masuk ke dalam berbagai aspek pelayanan publik di berbagai bidang. Hal tersebut juga terjadi dalam ruang lingkup keimigrasian dengan konsep *New Public Service* (NPS). NPS tersebut dapat terimplementasikan dengan beberapa inovasi berupa produk, layanan, maupun teknologi yang baru. Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, masyarakat memandang bahwa perkembangan pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang memang seharusnya ada. Penelitian ini dilaksanakan guna mempertegas bagaimana cara atau strategi untuk mengatasi keluhan pemohon terkait kebijakan pendaftaran antrian paspor, dan manfaatnya untuk bisa mengetahui kendala dan kekurangan yang dimiliki sehingga bisa mengoptimalkan dalam penggunaan sistem antrian dan juga bisa dan juga bisa menyimpulkan bagaimana penerapan yang seharusnya dilaksanakan agar memilnimalisir keluhan pemohon paspor.

Kata kunci: *new public service;* teknologi; antrian paspor

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi bagi layanan paspor terus menerus mengalami perkembangan. Kebutuhan layanan paspor pun juga semakin bertambah, Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, pasal 23, ayat (4) tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa, "Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi, profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja".

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini mengikuti paradigma pelayanan publik yang berkembang yaitu *New Public Service* (NPS). Paradigma NPS memandang masyarakat sebagai warga negara atau warga negara yang memiliki hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai pelanggan, yang dibuktikan dengan kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Warga negara adalah penerima dan pengguna layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, dan juga tunduk pada berbagai kewajiban publik seperti kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela negara, dll. Beragam layanan publik mendorong terciptanya layanan inovatif. Layanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi dalam layanan publik [1].

Inovasi dapat berupa produk atau layanan baru, teknologi baru, teknologi produksi baru, struktur dan sistem administrasi baru, atau rencana baru untuk anggota organisasi. Tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di bidang keimigrasian semakin tinggi. Kondisi ini memaksa Direktorat Jenderal Imigrasi harus dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan.

Untuk melaksanakan Undang-Undang Pelayanan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi melalui proses kebijakan dalam mengimplementasikan peningkatan pelayanan publik menuju keberhasilan yang akan capai mengoptimalisasikan sistem pelayanan efektif dan efisien, melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMIUM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Seluruh Indonesia. Aplikasi antrian paspor online (APAPO) kebijakan-kebijakan tugas dan fungsi Imigrasi bertujuan dalam meningkatkan layanan Imigrasi. Tidak menutup kemungkinan dalam sistem APAPO juga terdapat banyak sekali kendala yang dihadapi oleh pemohon maupun petugas imigrasi.

Menurut pemberitaan media online, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terus melakukan inovasi dalam pelayanan pembuatan paspor. Aplikasi yang dapat diunduh untuk pengguna Android di Google Play Store, dengan kata kunci "layanan online paspor" Diharapkan hal ini memudahkan masyarakat yang ingin membuat paspor. Namun, pengoperasian aplikasi APAPO tidak semudah yang dibayangkan. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa faktor yang menyulitkan pelamar untuk mendaftar atau mendaftar secara online melalui aplikasi APAPO, yaitu kesulitan verifikasi email, kuota antrian terbatas, dan hanya orang yang memiliki gadget atau smartphone yang dapat mendownload aplikasi tersebut. Namun beberapa tahun lalu, Direktur Departemen Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memang menerapkan pembuatan paspor online. Masyarakat dapat mengunggah semua persyaratan secara online, kemudian membayar biaya pengurusan paspor, dan hanya dapat mengambilnya di kantor imigrasi. Namun, sejak 2017, kebijakan ini telah dihapus. Kali ini, prosesnya sangat berbeda. APAPO

[1] M. Alvi Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government: Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies," *Lex Librum - Ilmu Hukum* 6, no. 1 (2019): 23–56.

lebih ampuh dan dapat mengatasi masalah yang dihadapi biro imigrasi saat mengantri pemohon paspor, karena banyak orang yang ingin mengajukan paspor [2].

Jumlah kuota antrean sangat tergantung pada kebijakan masing-masing kantor imigrasi. Di kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan antrian paspor perhari biasanya bisa mencapai 600 orang karena dari segi pelayanan kantor ini sudah cukup memadai untuk menampung atau menerima kuota pemohon yang tergolong banyak setiap hari nya.

Perlu diketahui bahwa faktanya penyebaran informasi melalui sosial media masih kurang efektif untuk sampai ke masyarakat khusus nya kaum manula yang terbatas dalam penggunaan gadget, masih banyak masyarakat yang rela antri dan datang dari dini hari untuk mendapatkan kuota antrian paspor. Berdasarkan hasil wawancara penulis ketika sedang melakukan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan beberapa pemohon mengeluhkan system antrian paspor online yang terlihat belum siap untuk dioperasikan karena faktor beberapa kendala tersebut dan sistem ini memiliki kebijakan dibuka nya pendaftaran hanya setiap satu minggu 1 kali di hari Jumat pukul 14.00. Maka dari itu sering terjadi nya error sistem untuk ke beberapa pengguna karena banyak yang menggunakan aplikasi APAPO secara bersamaan di waktu yang sama.

Beberapa masyarakat juga menyampaikan bahwa mereka memepertanyakan mengapa antrian paspor yang sekarang tidak seperti beberapa tahun lalu yang masih menggunakan cara manual dengan datang dan antri di Kantor Imigrasi dan langsung mendapatkan nomor antrian tanpa harus mendaftar *online* (WALK-IN), menurut mereka cara tersebut lebih mudah karena tidak harus mempunyai gadget terlebih dahulu dan mengalami sistem error untuk bisa mendaftar antrian paspor.

Awamnya pemahaman masyarakat dalam pengetahuan teknologi menghasilkan banyak spekulasi kesalahan ada pada Kantor Imigrasi tersebut. Inovasi dalam bidang keimigrasian yang menerapkan teknologi belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Banyak dari masyarakat yang masih saja menyalahkan pihak petugas imigrasi terhadap kelalaian pada hal kurangnya peningkatan sosialisasi ataupun kendala sistem manajemen informasi keimigrasian yang dimiliki, sebagai contoh penggunaan APAPO untuk mendapatkan antrian paspor. Masyarakat umum lebih sering melihat pada sisi kelemahan dari sebuah aplikasi atau rancangan terkait pelayanan publik yang sudah menjadi sebuah kemudahan untuk semua orang dibandingkan dengan manfaat yang dihasilkan dari program tersebut. Pihak imigrasi telah berupaya untuk melakukan peningkatan pada aplikasi APAPO untuk menyesuaikan dengan permintaan masyarakat serta pengoptimalisasiannya dengan terus mengembangkan inovasi yang akan memudahkan masyarakat sehingga mengurangi kesulitan dalam membuat paspor.

Penelitian ini guna mempertegas bagaimana cara atau strategi untuk mengatasi keluhan pemohon terkait kebijakan pendaftaran antrian paspor, dan manfaatnya untuk bisa mengetahui kendala dan kekurangan yang dimiliki sehingga bisa mengoptimalkan dalam penggunaan sistem antrian dan juga bisa dan juga bisa menyimpulkan bagaimana penerapan yang seharusnya dilaksanakan agar memilnimalisir keluhan pemohon paspor. Maka dari itu, sesuai dengan fokus permasalahan penulis tertarik untuk membahas dalam tulisan ilmiah, yaitu penelitian yang berjudul: "STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMOHON PASPOR SISTEM ANTRIAN APAPO DAN WALK-IN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI JAKARTA SELATAN".

[2] "Apahabar" (Banjarmasin: apahabar.com, n.d.).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode Deskriptif yaitu metode untuk mengungkapkan suatu fakta, kejadian, dan fenomena berdasarkan yang terjadi di saat penelitian berlangsung yang menampilkan data yang sebenarnya terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2005), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menganalisis hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan yang lebih luas.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan metode Kualitatif – Deskriptif, yaitu dengan melakukan pencarian fakta dan data terkait strategi penanganan keluhan APAPO dan WALK-IN diambil dari tanggapan atau cara dari Kantor Imigrasi Kelas I khusus Non TPI Jakarta Selatan.

Dalam penelitian ini akan digunakan 3 metode pengumpulan data yaitu:

1) Observasi;
2) Wawancara tidak terstruktur;dan
3) Observasi.

PEMBAHASAN

Implementasi dan Kendala Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO)

Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO) diperuntukkan untuk mempersingkat antrian paspor masyarakat serta meningkatkan pelayanan kantor Imigrasi di Indonesia. Memang tidak diragukan lagi bahwa kebutuhan masyarakat untuk membuat paspor sangat tinggi karena banyak hal nya keperluan atau keinginan untuk berpergian ke luar negeri dalam hal berlibur, dinas, sekolah, ibadah, dan lain nya. Fenomena antrian panjang tentu sangat tidak asing di Kantor Imigrasi yang artinya kebutuhan masyarakat akan paspor sangat tinggi untuk pembuatan paspor baru atau pun perpanjangan paspor. Dan Perkembangan Globalisasi dunia yang menerapkan sistem teknologi canggih seperti jaringan internet, smartphone, dan komputer harus di manfaatkan juga diikuti perkembangan nya ke semua sektor.

Yang dimaksud oleh uraian di atas untuk perkembangan teknologi yang dimanfaatkan oleh setiap instasi termasuk Keimigrasian yang memberikan pelayanan dalam pembutan paspor kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengupayakan pelayanan yang maksimal sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun disetiap sistem yang dikembangkan akan memiliki suatu permasalahan atau kendala yang muncul dan menimbulkan keluhan masyarakat terkait program yang telah di jalankan.

Penerapan APAPO dalam proses awal permohonan penerbitan paspor yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada seluruh kantor Imigrasi adalah sebagai upaya dan inovasi di bidang sarana dan prasarana serta teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditandai dengan dikeluarkan nya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi IMI-UM.01.01-4166 tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi APAPO di seluruh kantor Imigrasi sehingga permohonan paspor dapat mendaftar antrian secara online serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor Imigrasi.

Berdasarkan petunjuk dan pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI- GR.01.01-3155 Tahun 2018 tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online, tata cara penggunaan dan fitur di dalam APAPO antara lain:

a. Registrasi;dan
b. Permohonan Antrean APAPO.

Kendala Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO)

APAPO sangat diharapkan dapat menjadi solusi permasalahan fenomena antrian panjang pemohon paspor di Indonesia. Dalam pelaksanaan nya APAPO sudah banyak memberikan manfaat dalam hal antrian permohonan paspor, namun aplikasi tersebut juga terdapat kendala seperti pada tahap

registrasi , tahap pengisian data identitas pemohon, jaringan yang kurang mendukung, serta aplikasi tersebut hanya bisa diakses ketika waktu pembukaan kuota antrian dibuka yang menyebabkan banyak nya masyarakat yang mengakses dalam satu waktu sehingga beberapa pemohon tidak dapat melakukan registrasi atau pendaftaran untuk pengambilan nomor antrian, yang mana aplikasi ini harus segera dilakukan nya perbaikan sehingga pelayanan antrian melalui APAPO dapat berjalan secara maksimal.

Berikut merupakan data dari laporan pengaduan serta data rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat melalui platform media sosial yang diterima melalui Call Center, Customer Service, Line, WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Email, dan laman LAPOR! Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan pada 2020 mengenai kendala pelayanan paspor dan perihal Antrian Paspor Online (APAPO) yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1 Pengaduan Keluhan APAPO Sumber: Dokumentasi pribadi

Tanggapan dan Penanganan Aplikasi Antrian Paspor *Online* (APAPO)

Berdasarkan hasil dari data keluhan diatas peneliti melakukan observasi dan wawancara ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Peneliti memberikan beberapa pertanyaan seputar bagaimana strategi yang telah diterapkan dan meninjau hasil dari kebijakan yang telah dilaksanakan berdasarkan pernyataan dari narasumber secara langsung. Berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa struktural dan staff keimigrasian dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan terkait tanggapan dan penanganan keluhan serta kebijakan yang diterapkan guna mempermudah pelayanan jika APAPO tidak bisa digunakan secara maksimal oleh masyarakat.

Pada observasi dan wawancara yang dilakukan, Aplikasi Antrian Paspor online pada fakta nya sudah efektif digunakan oleh masyarakat Indonesia hanya saja mungkin memang beberapa kendala yang memang sulit untuk diperbaiki menyebabkan adanya keluhan masyarakat terkait Aplikasi Antrian Paspor online tersebut. Yang mana penulis mendapatkan tanggapan dari bapak Ari Febrianto selaku Kepala Bidang dan Verifikasi Dokumen Perjalanan:

"*Beberapa kendala yang pernah saya dengar yaitu pemohon tidak dapat melakukan registrasi, ketidakcocokan perangkat mobile smartphone, sebenarnya kendala tidak dari sistem lebih kepada pemahaman personal untuk melakukan registrasi secara online menggunakan APAPO ini. Tetapi baru saja terjadi di bidang pelayanan kendala yaitu kita menarik data NIK di SPRI itu tidak terbaca, ada juga BMS tidak terbaca, apabila terjadi duplikasi itu adjudikator nya bermasalah di pusat*".

Dan kendala APAPO sendiri merupakan permasalahan yang dialami tidak hanya di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan saja, seperti contoh Aplikasi tersebut tidak bisa di akses/error dikarenakan jaringan atau banyak nya pengguna yang menggunakan dalam satu waktu sehingga ada pengguna yang tidak berhasil melakukan registrasi, dan yang bertanggung jawab atas hal nya permasalahan – permasalahan yang ada menurut wawancara yang penulis lakukan bapak Andi Arieyanto selaku Kepala Seksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan menanggapi bahwa:

"Hanya saja jika ada kendala langsung kita UP ke pusat atau Direktorat, memang ada beberapa kendala seperti mereka tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut, dan untuk siapa yang bertanggung jawab

sebenarnya dari kantor itu tidak ada semua nya dari pusat untuk kantor hanya mengikuti prosedur yang di berikan oleh pusat".

Jadi yang mana pada inti nya Kantor Imigrasi tidak bisa mengubah kebijakan yang telah diberikan oleh pusat hanya saja Kantor Imigrasi bisa memberikan beberapa inovasi atau opsi untuk meminimalisir adanya kendala yang terjadi jika APAPO sedang tidak bisa digunakan/bermasalah. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan berikutnya ke bagian Teknologi informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Jakarta Selatan kepada Ibu Nur Roisah Pujiastuti selaku Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dan juga kepada staff Imigrasi di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian,mempunyai tanggapan sebagai berikut:

"Kantor Imigrasi Jakarta Selatan secara aktif terus berkordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi dengan bagian SISTIK mengenai kendala yang masuk dari pengaduan masyarakat tentang APAPO, kami juga aktif mempertanyakan tentang efekifitas aplikasi tersebut melalui survey yang kita sediakan kepada masyarakat sehingga kami bisa dengan cepat memberikan solusi apabila ada kendala yang terjadi di kemudian hari".

"Untuk cara yang sudah diterapkan kami selalu aktif di media sosial untuk melakukan penyebaran informasi mengenai Frequently Ask Question (FAQ) agar masyarakat tidak lagi bingung dan dapat lebih cepat mendapatkan informasi sebelum masyarakat mempertanyakan kembali hal – hal yang menjadi kendala".

Dan penulis juga melakukan observasi mengenai Inovasi atau cara yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan mengenai Kendala APAPO yaitu Kantor Imigrasi Jakarta Selatan juga sudah menerapkan beberapa cara untuk memudahkan masyarakat mendapatkan antrian paspor dengan diadakan nya beberapa Event atau acara khusus yaitu seperti Eazy Paspport yang untuk bulan Agustus 2020 di Komplek Parlemen, Senayan, Jakarta Selatan kepada anggota DPR dan staff untuk pembuatan dan perpanjangan paspor sebagai salah satu bejtuk pemberian pelayanan mudah kepada masyarakat [3].

Dan berdasarkan pengamatan penulis berpendapat bahwa Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO) sudah efektif di gunakan oleh masyarakat banyak, tetapi kendala yang terjadi Sebagian besar terjadi pada tidak bisa ter akses nya Aplikasi APAPO dikarenakan jaringan, Aplikasi lambat dalam tahap proses registrasi sehingga terjadi error, ketidakpahaman masyarakat akan teknologi, dan kurang nya mencari informasi sebelum mengajukan permohonan paspor.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian laporan tugas akhir yang berjudul Strategi Penanganan Keluhan Pemohon Paspor Sistem Antrian Apapo Dan Walk-In Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non Tpi Jakarta Selatan, berdasarkan rumusan masalah yang tertera penulis menyimpulkan bahwa:

Berdasarkan dari pengaduan yang dirangkap oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pada Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO) selalu menjadi persoalan yang paling banyak dikeluhkan dari sekian banyaknya permasalahan di Keimigrasian terkhusus nya di pelayanan publik. Data pengaduan dari APAPO dari tahun 2019 hingga 2020 didapati bahwa permasalahan APAPO sebagian besar terjadi pada tidak bisa terakses nya Aplikasi tersebut sehingga masyarakat tidak bisa melakukan registrasi secara baik. Dalam 7 bulan terakhir di tahun 2020 sudah tercatat sebanyak 90% kendala terjadi dari tidak bisa terakses nya Aplikasi APAPO/website error.

[3] M N C Media, "Imigrasi Jakarta Selatan Berikan Layanan Eazy Passport Bagi Anggota DPR" (2020).

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai kantor pusat perlu melakukan tindakan antisipatif terhadap keluhan yang terjadi di Kantor Imigrasi yang memiliki kendala dari APAPO agar permasalahan tersebut bisa segera diperbaiki sehingga pelayanan Keimigrasian bisa bekerja secara optimal.

Berdasarkan keluhan pemohon yang telah disampaikan, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan telah menerapkan beberapa opsi terkait permasalahan registrasi melalui APAPO dengan cara memberikan pelayanan khusus bagi Disabilitas/berkebutuhan Khusus melakukan pendaftaran dengan ke Kantor Imigrasi Jakarta Selatan dan tidak melalui online, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan juga meyelenggarakan pelayanan bagi pemohon yang tidak bisa registrasi secara online yaitu pelayanan seperti Imigrasi Goes To Mall dan Imigrasi Goes To Office, dan yang terakhir adalah pelayanan VIP (One Day Service) pemohon bisa datang setiap hari (jam kerja) ke Kantor Imigrasi Jakarta Selatan tanpa registrasi online tetapi untuk pelayanan ini secara biaya juga lebih besar tentu nya karena pemohon bisa mendapatkan pelayanan lebih cepat dibandingkan yang biasa. Dan terkait pemahaman masayarakat untuk pendaftaran secara online Kantor Imigrasi Jakarta Selatan selalu memberikan Informasi dan Sosialisasi melalui sosial media ataupun terjun langsung kepada masyarakat, secara dari laporan pengaduan yang telah dilampirkan Kantor

Imigrasi Jakarta Selatan dengan cepat menanggapi atau memberikan jawaban terkait permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan data yang telah dikumpulkan, penulis menyimpulkan bahwa tanggapan masyarakat dari sistem APAPO dan WALK-IN adalah masyarakat memberikan apresiasi terhadap sistem registrasi online yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, tetapi sebagian masyarakat juga mengalami kendala yang sama setiap tahun nya dan juga ini membuat masyarakat menilai bahwa dari aplikasi tersebut belum ada kesiapan untuk digunakan secara massal. Dan berdasarkan laporan pengaduan yang dilampirkan, sebagian masyarakat yang mengalami kendala tersebut memberikan pertanyaan apakah pelayananan yang tidak diharuskan mengunakan APAPO bisa diterapkan bagi masyarakat yang sulit registrasi melalui APAPO.

Penulis menilai bahwa belum adanya perbaikan secara total terkait APAPO, hal tersebut dinilai dari terlihat nya keluhan aplikasi ini belum ditanggapi secara baik oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Hal tersebut dapat menyebabkan kepuasan serta apresiasi masyarakat kepada instansi Keimigrasian berkurang, sebagian masyarakat menginginkan pelayanan yang pasti sehingga mereka memberikan keluhannya kepada Kantor Imigrasi dan mengharapkan kesulitan yang masyarakat alami bisa segera teratasi.

SARAN

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan yang telah disampaikan, berikut saran yang diberikan:

1) Kantor Imigrasi

Dalam penanganan kendala APAPO ini, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan selalu melakukan kordinasi dengan pusat sehingga tidak bisa terkases nya aplikasi tersebut bisa di informasikan kepada masyarakat dan memberikan opsi lain nya dalam pengambilan nomor antrian, seperti memberikan 2 hari dalam seminggu untuk dibuka nya antrian manual (WALK-IN) kepada pemohon yang tidak bisa melakukan registrasi secara 3 minggu berturut – turut dengan melampirkan bukti melalui screen shot smartphone bahwa pengguna tersebut selalu mengalami gangguan dalam melakukan registrasi di APAPO, yang tentunya dengan merumuskan strategi komunikasi dan

pengambilan kebijakan yang tepat terlebih dahulu dengan Direktorat Jenderal Imigrasi.

2) Masyarakat

Dalam penyebaran informasi terkait penggunaan APAPO kepada masyarakat pada faktanya sudah dilakukan secara maksimal guna membuat masyarakat memahami dalam penggunaan APAPO, tetapi tetap saja masih ada masyarakat yang masih bertanya terkait APAPO, jadi butuh kesadaran masyarakat akan mencari informasi sebelum mengajukan pembuatan paspor dan pihak Kantor Imigrasi Jakarta Selatan tetap selalu siap jika ada informasi yang belum dipahami oleh masyarakat.

3) Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan dasar atau acuan untuk penelitian selanjutnya dalam hal nya pengembangan terkait APAPO untuk mewujudkan pelayanana Keimgrasian yang semakin baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Allah S.W.T yang senantiasa melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMOHON PASPOR SISTEM ANTRIAN APAPO DAN WALK-IN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI JAKARTA SELATAN

DAFTAR PUSTAKA

Media, M N C. "Imigrasi Jakarta Selatan Berikan Layanan Eazy Passport Bagi Anggota DPR" (2020).

Syahrin, M. Alvi. "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government: Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies." *Lex Librum - Ilmu Hukum* 6, no. 1 (2019): 23–56.

"Apahabar." Banjarmasin: apahabar.com, n.d.