

**EVALUASI SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE
TERKAIT HAL ENTRI DATA PEMOHON PASPOR**

***EVALUATION OF THE ONLINE PASSPORT QUEUE REGISTRATION
APPLICATION SYSTEM REGARDING PASSPORT APPLICANT DATA ENTRY
MATTERS***

DOI:10.52617/tematics.v3i1.309

Mila Rosmaya¹, Wisnu Widayat², Fadel Achmad Amril³

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email: milarosmaya@gmail.com¹, wisnuwidayat@gmail.com, fadelamril1@gmail.com³

Abstrak

Peneitian ini membahas mengenai peningkatan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* (APAPO) dan mengambil contoh pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus NonTPI Jakarta Selatan. Permasalahan yang dibahas merupakan permasalahan mengenai APAPO yang belum optimal, sebab APAPO sendiri belum terintegrasi secara kesisteman dengan aplikasi SPRI di setiap kantor imigrasi. Seharusnya dengan adanya APAPO dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh petugas imigrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alur sistem pada APAPO saat ini dan menemukan cara yang dapat mengefisiensikan serta mempercepat petugas imigrasi dalam melakukan pelayanan terhadap pemohon paspor di seluruh kantor imigrasi. Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif dengan menganalisis permasalahan menggunakan teori PDCA yang meliputi *Plan*, *Do*, *Check*, dan *Action*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa APAPO masih belum terintegrasi secara kesisteman dengan aplikasi SPRI di setiap kantor imigrasi. Sehingga untuk mengefisiensikan petugas imigrasi dalam melakukan pelayanan, penulis memberikan rekomendasi berupa *data flow diagram* guna pengembangan sekaligus mengintegrasikan APAPO dengan aplikasi SPRI menggunakan metode *webservice*.

Kata kunci: APAPO, SPRI, *Webservice*, Efisiensi.

Abstract

This research discusses about upgrading Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) and take an example at South Jakarta Immigration Office. The problems discussed are regarding APAPO who has not yet been optimized, it caused APAPO is not integrated on the system of SPRI application in every immigration office. Ought to the presence of APAPO it can be helpful for immigration officer to providing service. The purposes of this research are to know the workflow of system in the APAPO currently and find the best way to efficiencies of immigration officer in doing the service for the applicant passport in the immigration office. The research is classified qualitative by analyzing problems using PDCA theory which includes, Plan, Do, Check, and Action. The results of this research are proven that APAPO has still not been integrated with the system of SPRI application in every immigration office. Therefore, to efficiency immigration officer in order to give a service author provide a recommendation in the form of data flow diagram for upgrading moreover to integration between APAPO and SPRI application with webservice method.

Keywords: APAPO, SPRI, *Webservice*, Efficiency



PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dimasa digital seperti sekarang ini terdapat kenyataan yang harus dihadapi yakni kebutuhan manusia terhadap teknologi seperti sudah menjadi hal wajib yang dibutuhkan dimanapun. Gaya hidup generasi millennial sekarang ini sudah sangat berbeda dengan gaya hidup generasi sebelumnya, saat ini hampir semua kegiatan sehari-hari pasti melibatkan suatu perangkat elektronik. Perubahan signifikan yang disebabkan oleh kemajuan teknologi bukan lagi menjadi persoalan siap atau tidaknya manusia menghadapi perkembangannya namun sudah menjadi konsekuensi yang tidak dapat diabaikan.

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) merupakan suatu sistem yang dibuat dan didesain langsung oleh keimigrasian sejak tahun 2008 demi tercapainya optimalisasi kinerja yang melingkupi semua satuan kerja yang jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi yang tersebar di semua daerah yang ada di NKRI dan juga setiap perwakilan Indonesia yang berada di luar negeri[1].SIMKIM diharapkan mampu untuk mendorong tugas dan fungsi Keimigrasian Indonesia seefektif, efisien serta seoptimal mungkin disebabkan sistem yang ada ini diharapkan dapat mengintegrasikan semua fungsi dari keimigrasian yang berada di dalam negeri atau luar negeri agar dapat melindungi kokohnya kedaulatan negara Republik Indonesia[2].

Adanya perkembangan teknologi yang baru tersebut bukan berarti kita meninggalkan proses kerja yang lama melainkan berusaha membawa proses kerja yang lama kemudian dipadukan dengan perkembangan teknologi dengan harapan seluruh petugas imigrasi dapat merasakan manfaat teknologi ini. Bentuk memadukan proses kerja yang telah diterapkan dengan perkembangan teknologi pada instansi pemerintahan maupun swasta yang bergerak pada ranah pelayanan publik, salah satunya dengan menciptakan digitalisasi terhadap antrean dengan tujuan untuk memaksimalkan proses antrean yang lebih efektif sehingga antrean yang terdapat pada suatu instansi pun dapat memenuhi

kebutuhan pelayanan. Dalam menjawab perkembangan dari teknologi tersebut Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian dibawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan suatu sistem antrean yang diberi nama sistem Antrian Paspur *Online* (APAPO) sistem tersebut digunakan pada setiap Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Semakin berkembangnya teknologi informasi pada semua bidang menuntut peningkatan kinerja baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun efektifitas dan efisiensi [12].

Untuk menciptakan antrean yang efektif maka penulis merasa perlu adanya evaluasi pada sistem aplikasi Antrian Paspur *Online* (APAPO) yang dapat mempermudah pegawai imigrasi dalam melakukan pekerjaan mereka, akan tetapi dalam pelaksanaannya penulis banyak menemukan permasalahan dalam sistem antrean tersebut. Dimana penulis menemukan tidak efektifnya dari sistem tersebut, yang mengharuskan petugas imigrasi untuk mengisi data pemohon paspor namun pemohon paspor tersebut telah mengisi datanya pada Aplikasi Antrian Paspur *Online* sebelumnya. Hal berikut membuat petugas imigrasi punharus memasukan data dari pemohon paspor tersebut kembali. Dari hal tersebut penulis melihat ada hal yang kurang efektif dengan adanya aplikasitersebut, yang mana dengan adanya bantuan aplikasi seharusnya mempermudah pelayanan paspor baik khususnya untuk petugas imigrasi. Oleh sebab itu peneliti memandang perlu adanya penelitian ini, terlebih untuk memaksimalkan Aplikasi Antrian Paspur *Online* (APAPO), yang mana menjadikan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan sebagai objek penelitian.

Untuk memaksimalkan APAPO di setiap Kantor Imigrasi, maka penulis merasa perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja sistem APAPO. Sebab itu, diperlukan sebuah penelitian terhadap APAPO.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada Karya tulis ini adalah :

1. Bagaimana alur sistem pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) dalam pelaksanaan pelayanan paspor?
2. Bagaimana cara untuk mengefisiensi kerja petugas imigrasi di dalam memberikan pelayanan paspor di setiap Kantor Imigrasi?

Tujuan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka karya tulis ini disusun dengan tujuan :

1. Bertujuan guna mengetahui alur sistem terkait pelayanan paspor dengan menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO).
2. Bertujuan untuk menemukan cara yang penulis dapat rekomendasikan untuk mengefisiensikan dan juga mempercepat petugas imigrasi dalam melakukan pelayanan terhadap pemohon paspor di seluruh Kantor Imigrasi.

Manfaat

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menjadi bahan pertimbangan bagi Ditjen (Direktorat Jenderal) Imigrasi terlebih bagi Direktorat Sistem dan Teknologi Keimigrasian merekomendasikan Aplikasi Antrian Paspor *Online* (APAPO) khususnya terkait data entri pemohon.
 - b. Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan sekaligus referensi bagi peserta didik Poltekim dan Pembaca untuk penelitian selanjutnya terkait Aplikasi Antrian Paspor *Online* (APAPO).
2. Manfaat Praktis

Penulis berharap bahwa, manfaat teoritis yang berupa rekomendasi dari hasil penelitian oleh penulis dapat diimplementasikan pada seluruh Kantor Imigrasi

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori Yang Digunakan

Percepatan Pelayanan Publik

Dalam menjalankan tugasnya, petugas imigrasi menjalankan fungsinya salah satunya adalah pelayanan. Dalam melakukan fungsi pelayanan publik tentu kita harus mengerti makna dan apa saja faktor yang mendukung sebuah pelayanan hingga dapat dikatakan sebagai bentuk pelayanan publik yang baik. Untuk mengetahui hal tersebut maka kita perlu mengetahui dasar dari pelayanan itu sendiri.

Dalam KBBI mengartikan definisi dari pelayanan ialah suatu upaya melayani keperluan individu lain, disisi lain arti dari ‘melayani’ sendiri merupakan menolong mempersiapkan apa yang dibutuhkan orang lain. Pada ketetapan yang ada, MENPAN merumuskan pelayanan umum atau yang dikenal juga dengan sebutan pelayanan publik (*public services*) merupakan seluruh ragam jenis pelayanan dari pihak pemerintah pusat maupun daerah, baik BUMN ataupun BUMD di dalam suatu rangka memenuhi keperluan dari masyarakat, serta peraturan dari per Undang-Undang yang berlaku[3].

Menurut Kotler (1988) pelayanan ialah aktivitas - aktivitas yang memberikan keuntungan di dalam suatu kelompok ataupun perkumpulan yang ada, serta memberikan penawaran akan suatu kepuasan meski hasilnya nanti tidak mempunyai keterikatan dengan produk yang ada secara fisik. Sedangkan, Lehtinen (1983) memiliki pemikiran bahwasanya pelayanan ialah serangkaian aktivitas yang ada dalam interaksi secara langsung melalui mesin maupun manusia secara fisik serta menyajikan suatu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen[4].

Tata Kelola Teknologi Informasi

Suatu teknologi informasi didefinisikan sebagai pengaplikasian

teknologi komputer dengan fungsinya yakni menggunakan, mempertukarkan, menyimpan, serta menciptakan informasi dalam beragam wujud. Selanjutnya teknologi informasi diartikan sebagai suatu bentuk umum dimana yang mendeskripsikan tiap jenis teknologi dapat untuk membantu dalam menyampaikan suatu jenis informasi, mengkomunikasikan, menyimpan, memanipulasi, serta menghasilkan [5].

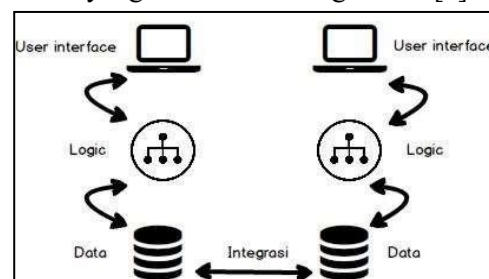
Tata kelola teknologi informasi menjadi suatu tanggung jawab dewan direksi serta pihak eksekutif, menjadi bagian dari manajemen (tata kelola) bisnis yang mencakup beragam proses, struktur, serta kepemimpinan yang hendak memberikan sebuah kepastian yakni tata kelola bisnis terdiri atas kepemimpinan, struktur dan proses-proses organisasi, yang akan memastikan bahwa tata kelola teknologi informasi organisasi itu dapat menjadi pendukung serta sarana penyampaian tujuan strategis organisasi [6]. Adapun hal penting dari manajemen (tata kelola) teknologi informasi, diantaranya:

- a. Terdapat perubahan peran tata kelola teknologi informasi, dari peran efisiensi ke peran strategis yang harus ditangani pada level korporat.
- b. Banyak proyek tata kelola teknologi informasi strategis yang sifatnya penting, tetapi proses pelaksanaan proyek mengalami kegagalan sebab dipegang atau dikerjakan teknisi manajemen (tata kelola) teknologi informasi saja.
- c. Keputusan tata kelola teknologi informasi di dewan direksi sifatnya seringkali tidak direncanakan secara optimal (*ad hoc*).
- d. Manajemen (Tata kelola) teknologi informasi menjadi hal utama yang mendorong berjalannya proses transformasi bisnis dimana dapat memberikan dampak penting terhadap pihak organisasi dalam pencapaian tujuan strategis, misi, dan visi.
- e. Kesukaan dari penyelenggaraan tata kelola teknologi informasi

hendaknya dapat diukur dengan menggunakan matriks manajemen/tata kelola teknologi informasi.

Integrasi Data

Integrasi data ialah suatu proses menggabungkan data yang berasal dari sumber lainnya serta menolong para pemakai agar dapat memberikan kemudahan dalam melakukan tujuan dan pekerjaannya. Proses penggabungan ini bisa saja dialami oleh bermacam jenis bisnis baik institusi yang termasuk bidang komersial maupun diluar komersial yang ada. Integrasi data ini diperlukan yang juga sejalan dengan berkembangnya serta terjadinya peningkatan bisnis yang ada dalam institusi tersebut yang sama-sama memerlukan setiap data serta informasi yang diperoleh dari seluruh unit maupun divisi yang ada di dalam organisasi itu [7]. Integrasi data ialah rangkaian proses penggabungan yang menjadikan data menjadi satu dari berbagai sumber-sumber yang tidak sama serta memfasilitasi para pemakai agar dapat melihat setiap data yang ada. Integrasi data ini diperlukan sejalan dengan berkembangnya serta terjadinya peningkatan bisnis yang ada dalam institusi tersebut yang sama-sama memerlukan setiap data serta informasi yang diperoleh dari seluruh unit maupun divisi yang ada di dalam organisasi [8].



Gambar 1 Contoh Integrasi Data Web service

Web Service atau bisa disebut Layanan Web adalah suatu aplikasi yang *programmable*, dapat diakses sebagai komponen yang menggunakan protokol *standard web*. Karakteristik layanan web diantaranya pesan dengan standar

Extensible Markup Language (XML) dan tidak terikat pada satu sistem operasi atau bahasa pemrograman. Ada beberapa alternatif untuk menjalankan pesan *Extensible Markup Language* (XML) yaitu dengan menggunakan *Extensible Markup Language Remote Procedure Calls* (XML-RPC) atau *Simple Object Access Protocol* (SOAP) atau bisa menggunakan HTTP GET / POST yang secara sistem akan leluasa melewati segala bentuk dokumen XML[9].

Layanan web juga memiliki dua sifat yang terdapat pada setiap programnya. Pertama Sebuah layanan web harus *selfdescribing*, pada dasarnya jika mempublikasikan sebuah layanan *web* baru, sebaiknya juga harus menerbitkan antarmuka publik ke layanan. Setidaknya, layanan mencakup dokumentasi yang dapat terbaca manusia sehingga pengembang dapat dengan mudah menggunakan layanan tersebut.

Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)

PDCA merupakan salah satu dari alat bantu yang dipakai agar dapat melakukan proses pengontrolan operasional serta membantu dalam proses perbaikan yang dilakukan terus menerus atau *continuous improvement*. PDCA juga merupakan suatu proses manajemen yang berkelanjutan dengan melakukan empat prinsip tahap pelaksanaan. Kerangka PDCA ini diusulkan pada tahun 1950 oleh seorang ahli manajemen kualitas dari Amerika Serikat yang bernama Dr. W. Edward Deming yang digunakan untuk melakukan manajemen kualitas secara berkesinambungan[10]. Empat tahap ini merupakan sebuah siklus yang sering disebut dengan *PDCA-cycle* yang terus menerus atau dapat dikatakan berkesinambungan layaknya sebuah lingkaran yang tidak memiliki akhir

Berikut ialah siklus PDCA (*PDCA cycle*):

1. *Plan* (Merencanakan)

Plan merupakan rencana dari aktivitas, proyek ataupun prosedur yang memiliki tujuan untuk memperbaiki. Dibutuhkan pengidentifikasian mengenai masalah apa yang harus diperbaiki dan juga melakukan pencarian daerah yang mempunyai suatu kemungkinan untuk dapat diubah yang selanjutnya nantiambil suatu keputusan dimana tempat titik balik yang sangat besar supaya menciptakan perubahan yang diharapkan dapat terealisasi.

2. *Do* (Melaksanakan)

Do adalah proses melakukan beberapa pengujian ataupun perubahan (yang sebelumnya dilakukan pada skala kecil) serta melaksanakan implementasi perubahan yang diambil pada tahap perencanaan.

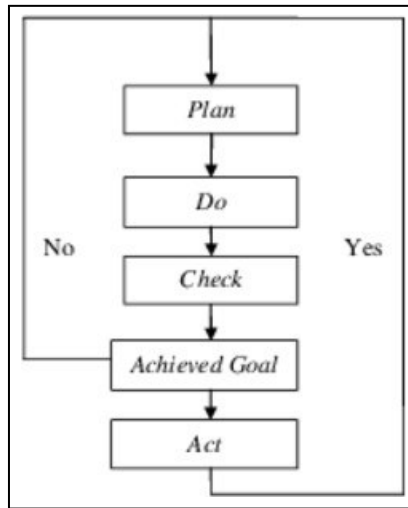
3. *Check* (Memeriksa)

Check adalah melihat kembali hasil serta melakukan analisa terkait keberhasilan serta kegagalan yang ada. Pada tahap ini termasuk tahap yang cukup penting di dalam siklus PDCA. Sesudah melaksanakan perubahan dalam jangka waktu yang cukup singkat, perlu melihat bahwa segalanya berjalan sesuai rencana dan keinginan sesuai dengan hasil akhir. Menetapkan perbaikan di sepanjang jalan proses yang diambil. Butuh keputusan tentang pengukuran - pengukuran yang bisa dipakai agar dapat melakukan pemantauan perbaikan yang ada.

4. *Action* (tindak lanjut)

Action (tindak lanjut) merupakan tahap melaksanakan pengevaluasian secara menyeluruh terkait perolehan sasaran serta proses dengan melakukan tindak lanjut terhadap setiap perbaikan yang ada. Apabila masih terdapat ketidaksempurnaan atau masih ada kekurangan pada apa yang sudah dilakukan, maka dengan cepat dilaksanakan aksi (*action*) agar dapat memperbaiki yang kurang tersebut. Proses *action* merupakan proses yang sangat penting, maksudnya sebelum menuju ke langkah yang lebih jauh lagi yaitu proses perbaikan berikutnya. Melakukan tindak lanjut terhadap hasil agar dapat menjadikan perbaikan yang

dibutuhkan. Hal ini juga memiliki maksud melakukan peninjauan terhadap semua langkah serta melakukan modifikasi proses agar dapat melakukan perbaikan sebelum menuju implementasi selanjutnya.



Gambar 2 Siklus PDCA

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka sesuai dengan penelitian ini teknik analisis data ialah analisis Deskriptif – Kualitatif.

Sumber Data Penelitian

Objek penelitian yang penulis ambil pada skripsi ini yaitu sistem Aplikasi Antrian Paspur *Online* (APAPO) guna dijadikan bahan penelitian yang nantinya penulis berharap dapat merekomendasikan sistem Aplikasi Antrian Paspur *Online* (APAPO).

Lokasi penelitian pada skripsi ini bertempat di Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, yang mana menjadikan fokus penelitian pada Aplikasi Antrian Paspur *Online*

(APAPO) serta ruang lingkup batasan penelitian ini sebagai petugas imigrasi.

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dikerjakan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data, dilakukan dengan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara semi terstruktur kepada pejabat struktural dan pegawai imigrasi di lingkungan Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Sedangkan untuk proses observasi berdasarkan kepada pelaksanaan penerapan dari Aplikasi Antrian Paspur *Online* (APAPO).

2. Analisis Data, menggunakan model *Miles and Huberman*[11]. Pada model *Miles and Huberman* membagi 3 tahapan dalam hal mengolah atau menganalisis data, yang terdiri atas Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Reduksi data dengan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Penyajian data dengan disajikan melalui berbagai macam media yang dianggap tepat dan dapat memberikan informasi dan penarikan kesimpulan menggunakan indikator yang terdapat dalam teori PDCA, yang terdiri dari rencana (*Plan*), melakukan (*Do*), memeriksa (*Check*), dan tindak lanjut (*Action*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

- a. Data hasil wawancara dengan Bapak Intji Diqa Pribadi

Tabel 1 Hasil Wawancara Kepala Subdirektorat Perencanaan Dan Pengembangan Direktorat Sistem Dan Teknologi Informasi Keimigrasian

<i>Plan</i>
<p>Dahulu Sebelum adanya APAPO, telah diberlakukan kebijakan antrean berdasarkan kuota di masing-masing kantor imigrasi secara manual yg menyebabkan penumpukan orang di beberapa kantor imigrasi sejak dini hari. Oleh sebab itu, pada bulan oktober 2017 Direktorat Jenderal Imigrasi melahirkan APAPO dengan tujuan untuk memecahkan penumpukan antrean yang sudah terjadi sejak dini hari sedangkan pemohon tersebut yang sudah antre sejak dini hari belum tentu mendapatkan kuota antrean agar dapat dilayani dihari yang sama.</p>
<i>Check</i>
<p>Kendala teknis yang terjadi pada APAPO saat ini yaitu sulitnya pemohon untuk melakukan <i>sign up</i> pada aplikasi karena ada kendala di <i>webmail service</i>. Setelah itu, kuota seringkali penuh karena diisi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal ini disebabkan tidak ada yang mengikat orang untuk benar-benar serius mendaftar karena kewajiban pembayaran belum dikenakan. Dan terakhir kantor wilayah belum memahami dan menginputkan kuota APAPO bagi</p>

<p>kantor imigrasi yang berada dibawahnya secara tepat. Oleh sebab itu, dalam menangani permasalahan tersebut Direktorat SISTIK membuat <i>Whatsapp Group</i> yang isinya beranggotakan tim dari Direktorat SISTIK, Direktorat Lantaskim, dan vendor terkait, serta perwakilan dari masing-masing kantor imigrasi untuk menampung keluhan-keluhan yang muncul dalam pelaksanaan APAPO di lapangan. Selanjutnya jika terdapat keluhan tim, kami mengidentifikasi dan mengkategorikan permasalahan apa saja yang sering muncul setelah itu terkait permasalahan teknis IT aplikasi, maka segera dilakukan pembahasan antara Tim Sisitik dengan vendor pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan/<i>adjustment</i> sesuai kebutuhan.</p>
<i>Action</i>
<p>Ya sangat setuju jika APAPO terintegrasi dengan SPRI karena akan sangat bagus petugas tidak perlu untuk mengentri data pemohon karena data yang dibutuhkan telah terisi secara otomatis jadi petugas tinggal mengecek lalu bisa melanjutkan ke tahapan selanjutnya. Mengenai <i>data flow diagram</i> sudah baik karena prosesnya adalah pengembangan dari alur sistem yang sudah ada pada saat ini.</p>

b. Data hasil wawancara dengan Ibu Maulina Damayanti

Tabel 2 Hasil Wawancara Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem Dan Teknologi Informasi Keimigrasian

<i>Plan</i>
<p>Awal mulanya dikarenakan kebutuhan dari Direktorat Jenderal Imigrasi dan untuk memfasilitasi masing-masing kantor imigrasi. Karena di kantor imigrasi untuk membuat antrean masing-masing dari kantor imigrasi beda-beda dari kebijakan yang dilakukan contohnya ada yang menggunakan <i>Whatsapp</i>, dan siapa yang datang lebih dulu dia yang mendapat antrean awal. Karena kebutuhan itulah Direktorat Jenderal Imigrasi membuat APAPO dan diluncurkan untuk pertama kali ditahun 2017 sekitar bulan oktober agar layanan antrean di seluruh kantor imigrasi menjadi seragam secara berkeseluruhan.</p> <p>Selanjutnya juga dasar pemikiran lahirnya APAPO yaitu untuk mengurangi penumpukan orang yang berdatangan ke kantor imigrasi. Jadi pada saat pemohon mendaftar menggunakan APAPO membuat pemohon lebih memahami mengenai pukul berapa pemohon tersebut datang menuju kantor imigrasi. Sehingga membuat petugas imigrasi dalam melakukan pelayanan menjadi lebih teratur dan mudah untuk pemohon yang akan mengurus ke kantor imigrasi.</p>
<i>Check</i>

<p>Kendala dari sisi kesisteman yang ditemukan yaitu karena APAPO memiliki banyak <i>service</i> sehingga sering terjadi gangguan dan memerlukan <i>restart</i> program tersebut oleh petugas imigrasi yang berada di Subdit Pemeliharaan dan Pengamanan, serta adapun kendala dari sisi Kantor Wilayah yaitu jika menggunakan internet biasa dengan menggunakan <i>provider</i> pihak ketiga tidak dapat diakses ataupun gagal sehingga pihak Sistik menyarankan untuk menggunakan jaringan lokal. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut khususnya pada APAPO petugas imigrasi berada di Subdit Perencanaan dan Pengembangan berkolaborasi dengan Subdit Pemeliharaan dan Pengamanan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.</p>
<i>Action</i>
<p>Sangat bagus jika nantinya APAPO terintegrasi dengan SPRI karena petugas tidak perlu repot untuk mengentri data pemohon sementara dari sisi pemohon sudah melakukan pengisian pada saat pendaftaran jadi bisa mempercepat proses petugas karena data yang dibutuhkan telah terisi jadi petugas tinggal mengecek lalu bisa melanjutkan ke tahapan selanjutnya, untuk <i>data flow diagram</i> guna mengembangkan APAPO sudah cukup ideal karena lebih kurangnya proses di awal sama seperti APAPO sekarang hanya berbeda pada saat di Kantor Imigrasi petugas imigrasi bukan melakukan entri ulang lagi tetapi hanya memanggil kode antrean pemohon tersebut. Setelah itu, semua data-data yang sudah dientri</p>

oleh pemohon secara otomatis terisi pada SPRI petugas imigrasi.

c. Data hasil wawancara dengan Bapak Adjie Krisnandy

Tabel 3 Hasil Wawancara Pegawai Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian

<i>Plan</i>
<p>Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka melakukan efisiensi dan inovasi di bidang sarana dan prasarana teknologi membuat suatu aplikasi untuk mendaftarkan antrean secara <i>Online</i> yang disebut APAPO, yang memiliki tujuan untuk meningkatkan inovasi sarana dan prasarana di bidang teknologi, meningkatkan mutu pelayanan paspor. Sehingga inovasi ini memberikan <i>equality</i> yaitu kepastian pelayanan pada masyarakat, <i>Public Satisfaction</i> atau kepuasan masyarakat dalam pelayanan keimigrasian seperti menghilangkan waktu antrean yang lama dan Panjang, karena tidak adanya kepastian waktu disebabkan oleh banyak Pemohon yang datang sedangkan waktu pelayanan dan petugas yang terbatas. namun dengan adanya APAPO pemohon cukup datang sekali ke kantor imigrasi untuk proses wawancara dan pengambilan biometrik sehingga pemohon tidak perlu berlama-lama di kantor imigrasi karena cukup datang diwaktu yang telah ditentukan di aplikasi.</p>

Sehingga pada tanggal 16 Oktober 2017 APAPO diluncurkan.

Do

Untuk peningkatan yang dilakukan pihak imigrasi kepada APAPO dari Versi 1 ke Versi 2 seperti fitur-fitur yang sebelumnya hanya menggunakan *email* saja namun kini dapat menggunakan akun *Google* maupun *Facebook*. Selanjutnya pada versi 2 sudah tersedia di *platform IOS* untuk *Apple* yang tadinya hanya bisa melalui *Website* dan *Android*. Yang terpenting pada versi 2 bisa melakukan validasi tanggal lahir dan jenis kelamin dan terdapat *field* atau kolom provinsi kota kecamatan dan yang terakhir tampilan lebih menarik dan terdapat form pergantian paspor.

Check

Kendala yang dihadapi APAPO yaitu kuota antrean yang cepat habis karena banyak pemohon yang daftar di hari dan waktu yang sama sedangkan kuota yang disediakan oleh kantor wilayah setempat terbatas. Selanjutnya yaitu, adanya antrean fiktif sehingga membuang kuota secara percuma. Seringnya APAPO down dikarenakan hal-hal yang tidak terduga seperti lalu lintas aplikasi yang sedang ramai, server yang tiba-tiba *down*. Adanya maintenance pada aplikasi sehingga APAPO tidak bisa diakses.

Selanjutnya hal yang sangat penting yaitu perbedaan antara NIK dengan Tanggal Lahir, petugas imigrasi pun hanya bisa mengarahkan untuk mengurus atau menghubungi

<p>Dukcapil. Selanjutnya kendala yang terjadi karena pemohon lanjut usia maupun pemohon yang tidak mengerti teknologi ataupun takut salah dalam pengisian data.</p> <p>Dalam mengalami berbagai kendala, admin melakukan koordinasi dengan vendor terkait seperti vendor jaringan ataupun aplikasi, dan sebelumnya pun admin melakukan pengecekan terlebih dahulu mana pada bagian mana yang mengalami kendala setelah itu segera pihak vendor dan admin memperbaiki. Jika petugas di kantor imigrasi memiliki masalah yang ditemukan di lapangan.</p>
<i>Action</i>
<p>Sangat bagus apabila APAPO dengan SPRI terintegrasi, jika hal tersebut dilakukan sangat mempermudah pekerjaan dari petugas imigrasi di setiap kantor imigrasi dalam melakukan pelayanan yang nantinya, tidak melakukan pekerjaan berulang-ulang jika APAPO terintegrasi dengan SPRI. Dan juga menjadikan imigrasi nantinya menjadi gerbang satu data untuk pelayanan paspor, akan tetapi hal tersebut juga membutuhkan usaha yang besar.</p> <p>Untuk <i>data flow diagram</i> yang dibuat sudah cukup baik, dikarenakan aplikasi SPRI meminta data melalui <i>webservice</i> kepada APAPO sehingga jika data pemohon tersebut tersedia atau tidak di APAPO maka, APAPO mengirim data kembali berupa data pemohon yang telah dientri seperti nama, NIK, dan lain-lain. Jika tidak tersedia APAPO mengirimkan</p>

<p>pesan seperti <i>pop up</i> bahwa data tidak tersedia. Hal ini juga lebih baik karena tidak terjadi redundansi data dari masing-masing aplikasi terlebih menggunakan <i>webservice</i> dari APAPO sehingga <i>database</i> dari data yang sama tidak perlu ada lagi, karena petugas imigrasi tidak perlu lagi mengentri kembali nama pemohon dan menyimpan kembali di database SPRI.</p>

d. Data hasil wawancara dengan Bapak Andi Amrurrahman Maulana

Tabel 4 Hasil Wawancara Pegawai Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian

<i>Plan</i>
<p>SPRI itu sendiri memiliki latar belakang bagaimana imigrasi berupaya untuk membuat dokumen perjalanan seperti paspor bisa memiliki suatu standar dan seluruh prosesnya dilakukan dengan sistem. Sehingga membuat kualitas layanan yang meningkat, efisien dan secara integral meningkatkan kualitas paspor tersebut sesuai standar yang telah ditetapkan.</p>
<i>Check</i>
<p>Untuk permasalahan yang kerap ditemukan yaitu masalah migrasi data dari versi lama ke versi baru dari SPRI, karena banyak sekali ketidaksesuaian hingga duplikasi data. Selanjutnya masalah ketidaksempurnaan sistem ketika awal-awal dikembangkan dari versi</p>

<p>lama sehingga tidak berjalan dengan optimal seperti banyaknya <i>bugs</i>. Selanjutnya kesalahan dalam entri nama pemohon, ketika sistem <i>error</i> memungkinkan data untuk dilakukan entri secara manual akan tetapi petugas salah atau mengambil data dari dukcapil namun nama dari dukcapil tersebut belum terupdate sehingga terjadi kesalahan dalam entri data pemohon tersebut.</p>
<p><i>Action</i></p>
<p>Sebaiknya memang sistem antrean dengan penerbitan harus terintegrasi dari pihak imigrasi sendiri, baik secara data. Jika terintegrasi akan memudahkan petugas ketika mengentri data sehingga bisa memangkas waktu sekaligus proses yang terdapat di kantor imigrasi.</p> <p>Setelah saya lihat dari antara SPRI dengan APAPO sudah cukup baik, titik beratnya yaitu mengintegrasikan antara APAPO dengan SPRI dengan mekanisme <i>webservice</i>. Karena cara terbaik menurut pengalaman informan untuk mengintegrasikan 2 aplikasi berbeda melalui <i>webservice</i>. Karena perubahan hanya terjadi dibagian dimana sistem tersebut berinteraksi.</p>

e. Data hasil wawancara dengan Bapak Ari Febrianto

Tabel 5 Hasil Wawancara Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan

<p><i>Do</i></p>

<p>Untuk saat ini dari kami selaku petugas <i>helpdesk</i> dengan adanya APAPO membantu untuk pemohon yang mengalami kesulitan dengan menggunakan APAPO semisal lansia dan pemohon yang mengalami <i>error</i> ketika membuka APAPO, selanjutnya setelah mendapatkan antrean pemohon diminta untuk mengisi kembali formulir perdim.</p> <p>Hingga saat ini APAPO digunakan hanya sebatas untuk antrean saja kepada pemohon yang hendak melakukan pergantian maupun pembuatan baru paspor RI, dan untuk sisi kami sendiri sebagai petugas pun tetap harus mengisi data-data diri melalui SPRI belum lagi ketika NIK dari pemohon tidak terdaftar maupun tidak sesuai petugas imigrasi pun harus lebih teliti lagi agar tidak terjadi kesalahan sedikit pun.</p>
<p><i>Check</i></p>
<p>Kemudahan dari adanya APAPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat tidak perlu antri berlama-lama di setiap Kantor Imigrasi dengan tanpa kepastian, karena SDM maupun perangkat yang berada di tiap kantor pun berbeda. <p>Kendala dari adanya APAPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIK terdaftar ditemukan ada beberapa pemohon yang NIK nya berbeda

<p>dengan tanggal lahirnya, pada saat dijumpai masalah seperti itu artinya kita harus melakukan perubahan data manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerap ditemukan sistem pada APAPO tersebut terkadang mengalami <i>error</i> jika diakses oleh pemohon.
<i>Action</i>
<p>Ide mengintegrasikan APAPO dengan SPRI sangat bagus artinya dapat sangat mempermudah sekaligus mempercepat proses pelayanan paspor jadi petugas hanya perlu untuk melakukan wawancara dan pengambilan biometrik. Sementara berkas - berkas sudah langsung terverifikasi dan kemudian pendataan sudah langsung diverifikasi dan berkas asli pun tetap harus dibawa terutama berkas asli.</p>

f. Data hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Reza Sebastian

Tabel 6 Hasil Wawancara Kepala Seksi Verifikasi Dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan

<i>Do</i>
<p>Untuk saat ini dari kami selaku petugas <i>helpdesk</i> dengan adanya APAPO membantu untuk pemohon yang mengalami kesulitan dengan menggunakan APAPO semisal lansia dan pemohon yang mengalami <i>error</i> ketika membuka APAPO, selanjutnya setelah</p>

<p>mendapatkan antrean pemohon diminta untuk mengisi kembali formulir perdim.</p> <p>Hingga saat ini APAPO digunakan hanya sebatas untuk antrean saja kepada pemohon yang hendak melakukan pergantian maupun pembuatan baru paspor RI, dan untuk sisi kami sendiri sebagai petugas pun tetap harus mengisi data-data diri melalui SPRI belum lagi ketika NIK dari pemohon tidak terdaftar maupun tidak sesuai petugas imigrasi pun harus lebih teliti lagi agar tidak terjadi kesalahan sedikit pun.</p>
<i>Check</i>
<p>Kemudahan dari adanya APAPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antrean yang tidak terlalu menumpuk pada Kantor imigrasi. • Antrean pada Kantor Imigrasi lebih rapi dan tertib karena sesuai dengan kuota yang ada dan telah disediakan. <p>Kendala dari adanya APAPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistem pada APAPO yang terkadang tidak <i>connect</i> ataupun mati. • Kerap ditemukan kuota antrean yang sudah penuh sehingga banyak pemohon

yang datang dan harus dilayani secara <i>walk-in</i> .
<i>Action</i>
Tentunya sangat bagus jika nantinya APAPO terintegrasi dengan SPRI, akan tetapi aplikasi apapun itu lebih baik dikembangkan daripada harus diganti. Jadi, agar nantinya Ketika terjadi transisi dari A ke B itu tidak harus selalu berpikir apa lagi yang baru nantinya. Jadi lebih baik dikembangkan karena membuat yang baru akan memakan waktu lebih dan harus memulai dari 0 lagi yang pastinya menguras akan menguras lebih lagi anggaran. Jadi lebih baik dikembangkan.

g. Data hasil wawancara dengan Bapak Riki Tresna Anggara

Tabel 7 Hasil Wawancara Pegawai Jabatan Fungsional Teknis Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan

<i>Do</i>
Hingga saat ini APAPO digunakan hanya sebatas untuk antrean saja kepada pemohon yang hendak melakukan pergantian maupun pembuatan baru paspor RI, dan untuk sisi kami sendiri sebagai petugas pun tetap harus mengisi data-data diri melalui SPRI belum lagi ketika NIK dari pemohon tidak terdaftar maupun tidak sesuai petugas imigrasi pun harus lebih teliti lagi agar tidak terjadi kesalahan sedikit pun.
<i>Check</i>
Kemudahan dari adanya SPRI:

<ul style="list-style-type: none"> • disamping kendala tadi karena integrasi NIK tersebut, ada juga kemudahannya jika NIK sudah terdaftar dapat mempercepat proses entri data karena data otomatis terisi dari yang sudah disediakan oleh Dukcapil. <p>Kendala dari adanya SPRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistem pada SPRI yang tidak stabil terkadang berjalan baik dan normal namun terkadang juga <i>down</i>. • Masalah integrasi NIK yang terkadang ada yang belum terdaftar pada Dukcapil, sehingga pada saat pengecekan NIK di aplikasi SPRI data tidak ditemukan.
<i>Action</i>
Saya pribadi sebagai petugas wawancara pemohon paspor merasa sangat terbantu dan mendukung jika nantinya APAPO terintegrasi dengan SPRI. Nantinya hal tersebut untuk mengurangi beban tugas, jadi kerja lebih efisien sehingga mempercepat <i>timeline</i> juga. Sehingga waktu pengerjaan lebih singkat disamping intensitas waktu bertatap muka dengan pemohon pun berkurang terutama di masa pandemi saat ini. Hal tersebut sangat membantu. Saya sangat mendukung.

h. Data hasil wawancara dengan Ibu Puteri Fajriah Erja Kusumah

Tabel 8 Hasil Wawancara Pegawai Helpdesk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan

<i>Do</i>
<p>Untuk saat ini dari kami selaku petugas <i>helpdesk</i> dengan adanya APAPO membantu untuk pemohon yang mengalami kesulitan dengan menggunakan APAPO semisal lansia dan pemohon yang mengalami <i>error</i> ketika membuka APAPO, selanjutnya setelah mendapatkan antrean pemohon diminta untuk mengisi kembali formulir perdim.</p>
<i>Check</i>
<p>Kemudahan dari adanya APAPO yaitu Menjadikan pemohon untuk tidak mengantre di kantor imigrasi maka pemohon bisa bersiap-siap dari rumah. Dan juga, Memberikan kepastian kepada pemohon atas waktu yang lebih teratur untuk mereka datang langsung ke kantor imigrasi (karena waktu kedatangan pemohon sudah tertera pada aplikasi).</p> <p>Kendala dari adanya APAPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIK yang tidak sesuai dengan tanda lahir, dan biasanya hal ini terjadi pada NIK perempuan. Hal tersebut terjadi ketidaksesuaian di saat pertama <i>login</i> pendaftaran akun.

- kurangnya keterangan status yang bersangkutan setelah proses pemilihan kantor terdapat detail seperti jumlah pemohon dan tanggal kedatangan, selanjutnya di dalam aplikasi terdapat pilihan untuk memperpanjang maka harus mengscan passport lamanya maka nanti terdapat keterangan anak, suami/istri, saudara. Akan tetapi, hanya terdapat 3 keterangan sedangkan yang pribadi merupakan data dari yang memiliki akun. Tapi pilihan pada aplikasi terdapat 5 *slot*, sedangkan keterangan yang ada hanya 3 pada aplikasi APAPO yang dapat dipilih oleh pemohon paspor. Jadi terjadi 1 kekurangan.
- Sistem yang sering *error* ketika *login* di awal sering terjadi masalah (*error*) dimungkinkan terjadi kesalahan dari jaringan pusat. Setelah pemohon mendaftar hanya bisa mengakses halaman awal dan tidak bisa lanjut.

Hasil Observasi

Dalam melakukan pengamatan langsung pada Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, diperoleh beberapa hasil pengamatan, yakni sebagai berikut:

1. Proses yang dilakukan pemohon setelah mendapatkan nomor antrean dari aplikasi APAPO dan pemohon menuju Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, akan tetapi pemohon tetap harus mengisi perdim.



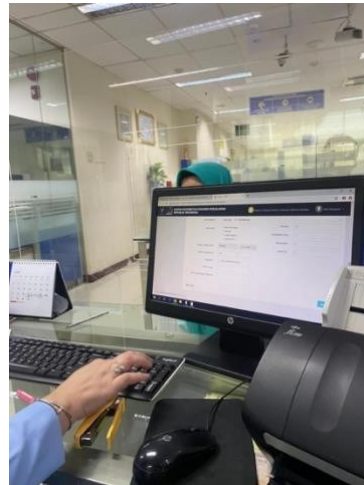
Gambar 3 Petugas Helpdesk mengarahkan Pemohon untuk mengisi Perdim

2. Pelaksanaan kegiatan pelayanan paspor menggunakan APAPO yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan masih terdapat beberapa kendala seperti lansia yang tidak memahami aplikasi hingga kesalahan sistem yang tidak bisa diakses maupun data yang tidak sesuai dalam hal NIK dengan tanggal lahir.



Gambar 4 Petugas Helpdesk yang membantu lansia

3. Proses entri data pemohon masih dilakukan secara manual oleh petugas imigrasi melalui aplikasi (Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) SPRI pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.



Gambar 5 Petugas Imigrasi sedang mengentri data melalui SPRI

4. APAPO yang sedang dilakukan pemeliharaan kesisteman oleh petugas imigrasi pada Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Direktorat Sistem.



Gambar 6 Petugas Subdit Renbang sedang melakukan pemeliharaan APAPO

Penyajian Data

Berikut adalah data-data yang penulis dapatkan dari informan. Setelah melakukan wawancara dan observasi, penulis memilah sekaligus mereduksi data apa saja yang dibutuhkan dalam penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan dari *Miles and Huberman* setelah direduksi penulis menyajikandata yang dapat mendukung penelitian ini dengan menggunakan pisau analisis dari teori PDCA.



Gambar 7 Hasil Klasifikasi Dengan Teori PDCA

Pembahasan

Data-data dalam penelitian ini dibuat guna mengevaluasi sistem antrian paspor *Online* serta kesisteman terkait aplikasi APAPU. Oleh karena itu, penelitian ini mengidentifikasibagaimana alur sistem pada aplikasi APAPU dalam pelaksanaan pelayanan paspor serta cara untuk mempermudah petugas imigrasi terhadap pemohon paspor dalam memberikan pelayanan paspor dengan menggunakan aplikasi APAPU pada setiap kantor imigrasi.

Dalam penelitian ini, data-data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teori PDCA yang

dijadikan sebagai pisau analisis, karena dianggap relevan dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini.

Teori PDCA itu sendiri terdapat 4 bagian yang saling berkesinambungan satu dengan yang lainnya, dan juga sangat mempengaruhi keberhasilan dalam menyusun suatu kebaruaran. Indikator-indikator tersebut terdiri dari *Plan, Do, Check, dan Action*. Data-data yang diperoleh dianalisis dengan menyesuaikan antara keadaan atau fakta dilapangan dengan indikator-indikator tersebut. Dengan demikian akan diperoleh suatu kesimpulan yang menjadi rekomendasi mengenai aplikasi APAPU, sehingga dapat sesuai dengan indikator dalam teori tersebut.

1. *Plan*

Pada tahapan ini penulis mendapatkan data yang menjadi dasar terciptanya APAPU dan rencana serta tujuan dari aplikasi ini.

Dahulu, sebelum adanya APAPU seluruh pemohon paspor sudah berbondong-bondong untuk mengantre di kantor imigrasi yang dituju sejak dini hari dengan tujuan yang berbeda-beda mulai dari permohonan pergantian paspor hingga pengajuan pembuatan paspor baru. Namun, hal tersebut belum tentu pemohon mendapatkan nomor antrean dan dapat dilayani di hari yang sama karena petugas yang terbatas dengan waktu yang hanya dilaksanakan pada hari dan jam kantor. Membuat kepastian pelayanan terhadap masing-masing pemohon pun tidak terlaksana dengan baik pada kantor imigrasi, terlebih membuat suasana pada kantor imigrasi yang menjadi kurang kondusif yang disebabkan antrean yang panjang dan pemohon yang sangat banyak.

Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Imigrasi menciptakan suatu aplikasi untuk mendaftarkan antrean secara *Online* yang disebut APAPO guna memberikan kepastian pelayanan kepada seluruh pemohon paspor di setiap kantor imigrasi.

Tujuan diciptakannya APAPO selain untuk memberikan kepastian pelayanan terhadap seluruh pemohon paspor yang berada di setiap kantor imigrasi, juga memiliki tujuan yaitu dalam rangka melakukan efisiensi dan inovasi di bidang sarana dan prasarana teknologi khususnya dalam antrean paspor.

Tujuan selanjutnya diharapkan bahwa sejak adanya APAPO pemohon hanya perlu datang di waktu dan tanggal yang sudah ditentukan pada aplikasi tersebut sehingga dapat mengurangi penumpukan pemohon pada setiap kantor imigrasi khususnya yang ingin mengajukan permohonan paspor.

2. *Do*

Pada tahap ini penulis menjelaskan bagaimana penggunaan APAPO saat ini dan juga bagaimana APAPO dimanfaatkan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, serta untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu bagaimana alur sistem pada APAPO saat ini.

Sejak Diluncurkannya aplikasi APAPO pada pertama kali tahun 2017, setidaknya terjadi dua kali pembaharuan pada versi 1 dan versi 2. Adapun perbedaan dari pembaharuan yang terjadi mulai dari fitur yang semula hanya bisa login menggunakan email saja saat ini bisa menggunakan akun Facebook. Selanjutnya peningkatan untuk sisi platform yang semula hanya bisa diakses melalui *website* dan Android, kini bisa

diakses melalui IOS. Pada versi 2 APAPO dapat melakukan perekaman *IP Address* dan lokasi. Dan yang terakhir APAPO dapat melakukan validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) berdasarkan tanggal lahir dan jenis kelamin.

Dengan adanya bantuan APAPO, seharusnya dapat mempermudah cara kerja dari petugas imigrasi dalam melaksanakan pelayanan paspor, akan tetapi dalam pelaksanaannya petugas pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan pun tetap harus mengisi ulang data-data yang telah dimasukan pada APAPO dengan menggunakan aplikasi SPRI yang dilakukan ketika petugas hendak melakukan wawancara terhadap pemohon paspor. Hal tersebut membuat petugas mengisi ulang data yang sama dengan pemohon yang telah masukan datanya pada APAPO, sehingga membuat pekerjaan yang kurang efisien pada sisi petugas imigrasi.

Begitu juga untuk pemohon, setelah mendapatkan nomor antrean berupa kode QR (*Quick Response*), pemohon tersebut tetap harus mengisi form perdim yang diberikan ketika mengambil hasil cetak nomor antrean yang berada di *helpdesk*. Akan tetapi, data-data yang dimasukan pada form perdim dengan apa yang diisi pada APAPO memiliki kesamaan hampir secara menyeluruh. Hal tersebut juga yang penulis temukan pada pemohon sehingga membuat pekerjaan yang kurang efisien dan membuang waktu bagi para pemohon paspor. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, berikut adalah alur kesisteman pada aplikasi APAPO yang saat ini digunakan.

yang bekerja karena kuota antrean yang jelas tiap harinya dan waktu kerja yang lebih pasti juga dibandingkan dengan sebelum adanya APAPO karena petugas pun harus melayani pemohon paspor dengan jumlah yang tidak pasti setiap harinya.

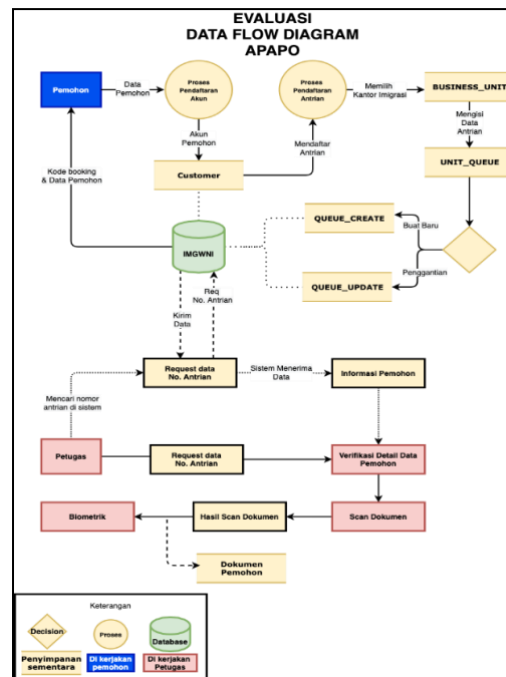
4. Action

Pada tahapan ini, penulis mengambil dari hasil analisis ketigatahap awal pada siklus yaitu *Plan*, *Do*, dan *Check* yang telah diperoleh guna mengembangkan APAPO agar kedepannya lebih baik lagi dan tepat sasaran dalam pengembangannya. Selanjutnya, pada tahapan ini juga penulis memberikan saran untuk pengembangan APAPO berupa data flow diagram sehingga dapat menjawab rumusan masalah kedua yang berkaitan dengan efisiensi cara kerja petugas imigrasi.

Pada tahapan akhir ini, penulis memberikan hasil berupa tindak lanjut (merujuk pada teori PDCA) dalam bentuk rekomendasi yang dapat menjadi masukan untuk dapat diimplementasikan dalam pengembangan APAPO kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara dari informan baik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dan pada Subdirektorat Perencanaan dan Pengembangan Direktorat Jenderal Imigrasi, seluruh informan menyetujui dengan adanya integrasi data pada aplikasi APAPO dengan aplikasi SPRI.

Terlebih lagi para informan memandang bahwa integrasi tersebut sangat membantu petugas imigrasi saat melakukan pelayanan terhadap pemohon karena mempercepat sekaligus mempermudah petugas dalam melaksanakan pekerjaan dan juga

mengurangi kesalahan terkait entri data pemohon paspor untuk sisi petugas imigrasi tersebut. Akan tetapi Penulis menegaskan bahwa, untuk mengembangkan suatu aplikasi perlu adanya *data flow diagram* guna menjadi gambaran terhadap suatu pembangunan sistem maupun aplikasi. Berikut rekomendasi penulis berupa *data flow diagram* untuk terwujudnya integrasi kesisteman antara APAPO dengan aplikasi SPRI.



Gambar 9 Alur Integrasi APAPO dengan SPRI

Berdasarkan desain *data flow diagram* tersebut dan hasil wawancara dengan informan bahwa untuk menciptakan atau mengimplementasikan integrasi data antara kedua aplikasi yang berbeda dari 2 pengembang yang berbeda membutuhkan usaha yang lebih karena sangat sulit untuk dilakukan.

Akan tetapi, hal tersebut dapat ditangani dengan memanfaatkan metode webservice. Pada dasarnya cara kerja dari webservice ini dengan melakukan

perancangan basis data dan proses interaksi serta koneksi antar basis data dalam hal ini basis data APAPO dengan SPRI, setelah itu membuat antarmuka yang dipasang pada masing-masing aplikasi. Setiap aplikasi yang sudah terhubung dengan masing-masing basis data nantinya akan memiliki sebuah layanan *web* yang dapat diakses pada aplikasi lainnya.

Sehingga integrasi tersebut yang menjadi pembeda sekaligus peningkatan dari APAPO sebelumnya, yang mana pada sebelumnya APAPO hanya bersifat *standalone* yaitu aplikasi yang berdiri sendiri serta belum adanya integrasi dengan aplikasi manapun termasuk aplikasi SPRI. Dalam hal ini penulis memberikan masukan sekaligus rekomendasi berupa *data flow diagram* yang menggambarkan jelas bagaimana APAPO dengan aplikasi SPRI dapat berinteraksi secara basis data sehingga data dari masing-masing aplikasi pun data terintegrasi.

Jadi, pada implementasinya masing-masing basis data dari APAPO dan aplikasi SPRI dihubungkan agar basis data tersebut dapat melakukan interaksi pertukaran data dan pihak perancang mengatur pada APAPO sehingga *output* yang dihasilkan adalah nomor antrean.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa APAPO dan SPRI dapat diintegrasikan. Dengan integrasi data pada kedua aplikasi tersebut memungkinkan kerja petugas imigrasi dapat lebih efisien dalam hal entri data pemohon. Sehingga proses kerja petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan permohonan paspor selain efisien juga dapat lebih cepat. Disamping itu kesalahan entri data

pemohon dapat terhindar atau tidak akan terjadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan dalam hasil dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan memanfaatkan teori PDCA penulis menemukan alur sistem pada aplikasi APAPO yang ada pada saat ini. Temuan itu dihasilkan pada tahapan *Do*. Temuan ini yang merupakan hasil penelitian yang diikuti dengan analisis pada bagian pembahasan menjawab rumusan masalah pertama yang penulis angkat pada penelitian ini.

Teori PDCA itu sendiri memiliki 4 tahapan yang saling berkesinambungan satu dengan yang lainnya, terdiri dari *Plan, Do, Check, dan Action*.

- a. *Plan*, pada tahapan ini penulis mendapatkan data yang menjadi dasar terciptanya APAPO dan rencana serta tujuan dari aplikasi ini.

- b. *Do*, pada proses ini penulis menjelaskan bagaimana pelaksanaan APAPO saat ini dan juga bagaimana APAPO dimanfaatkan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, serta untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu bagaimana alur sistem pada APAPO saat ini.

- c. *Check*, pada tahapan ini penulis menganalisis secara keseluruhan dari

rencana awal adanya aplikasi APAPO hingga proses pelaksanaan pelayanan paspor menggunakan aplikasi APAPO, untuk dapat menganalisis kembali apa saja kemudahan dan kendala yang didapatkan dengan adanya aplikasi tersebut.

c. *Action*, pada tahapan ini penulis merumuskan tindak lanjut yang dapat diimplementasikan dalam mengembangkan aplikasi APAPO. Penulis dapat menghasilkan tindak lanjut ini dengan berdasarkan pada hasil analisis dari tiga tahapan sebelumnya yaitu *Plan*, *Do*, dan *Check*. Pengembangan aplikasi APAPO dibutuhkan agar kedepannya APAPO dapat bekerja lebih baik lagi dan tepat sasaran.

2. Tindak lanjut yang penulis hasilkan pada tahapan *Action* berupa saran yang dapat direkomendasikan yang berguna untuk pengembangan aplikasi APAPO. Rekomendasi tersebut berupa *data flow diagram* sehingga dapat menjawab rumusan masalah kedua yaitu bagaimana cara untuk mengefisiensi kerja petugas imigrasi di dalam memberikan pelayanan paspor di setiap Kantor Imigrasi.

3. *Data flow diagram* yang penulis rekomendasikan memiliki kelebihan berupa integrasi data pada aplikasi APAPO dan SPRI pada setiap kantor imigrasi. Proses integrasi data tersebut

dilakukan dengan memanfaatkan metode *webservice* yang telah diatur pada *database* dari aplikasi APAPO dengan mengatur kode unik URL. Setelah itu petugas hanya perlu memastikan kepada pemohon bahwasannya seluruh data sudah valid dan tidak ada kesalahan. Sehingga petugas bisa melanjutkan dengan tahapan pengambilan foto dan biometrik. Hal ini mencerminkan adanya kemudahan, efisiensi, dan percepatan pada kerja petugas.

Dengan demikian kedua rumusan masalah yang penulis angkat telah berhasil dijawab melalui data yang dihasilkan oleh penulis beserta analisis pada bagian pembahasan.

Saran

Saran yang penulis berikan dengan merujuk pada hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian perlu melakukan peningkatan kualitas pada APAPO, khususnya pada masalah sistem APAPO untuk mengurangi terjadinya *error* atau *crash* ketika digunakan oleh pemohon paspor maupun kantor wilayah ketika membagikan kuota kepada kantor imigrasi dibawah naungannya.

2. Perlu dilakukannya integrasidata dengan memanfaatkan *webservice* dan menghubungkannya dengan masing-masing basis data baik dari APAPO maupun dari aplikasi SPRI yang bertujuan untuk mengefisiensi dan juga

mempercepat petugas imigrasi dalam melakukan pelayanan terhadap pemohon paspor di seluruh Kantor Imigrasi

3. Kantor Imigrasi perlu untuk selalu menyampaikan sosialisasi yang menyeluruh mengenai prosedur dan alur pembuatan paspor dengan menggunakan APAPO, seperti pada *plattorm* media sosial, *website* dan informasi melalui media cetak seperti spanduk dan juga media elektronik agar masyarakat lebih mengerti dan memahami mengenai alur permohonan paspor khususnya cara pendaftarannya dengan menggunakan APAPO.

4. Adapun saran atau rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai pengembangan dari penelitian, yaitu penelitian ini dapat diperdalam. Sehingga harapannya peneliti selanjutnya akan melakukan penelitian yang berfokus pada mengukur keberhasilan integrasi data pada aplikasi APAPO dan aplikasi SPRI yang merupakan hasil penelitian sekaligus rekomendasi yang diciptakan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. A. Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* (APAPO) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government: Studi ...," *J. Lex Libr.*, no. January, 2019, doi: 10.5281/zenodo.3600656.
- [2] W. Setiawan, "Era Digital dan Tantangannya," *Semin. Nas. Pendidik.*, pp. 1–9, 2017.
- [3] "KEPMENPAN81, 'MENPAN_81_1993.pdf,'" 1993.
- [4] Setiawan, "Formulasi Hubungan Kepemimpinan Birokrasi Dalam Percepatan Kinerja Pelayanan Publik," *J. Wacana Kinerja*, vol. 10, no. 2, p. 8, 2017, [Online]. Available: <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/409>.
- [5] 2014:141 Notoatmodjo *et al.*, "TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI(IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI," *Proc. 8th Bienn. Conf. Int. Acad. Commer. Consum. Law*, vol. 1, no. hal 140, p. 43, 2014.
- [6] R. R. Suryono, D. Darwis, and S. I. Gunawan, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung)," *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 1, p. 16, 2018, doi: 10.33365/jti.v12i1.38.
- [7] Sumirah and M. Zohri, "Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik," vol. 1, no. 1, 2016.
- [8] S. D. Purnamasari, "Web Service Sebagai Solusi Integrasi Data Pada Sistem Informasi Akademik Universitas Bina Darma," *J. Ilm. MATRIK*, vol. 95, no. 12, pp. 1–14, 2008.
- [9] Y. Yogiswara, W. Wijono, and H. Dachlan, "Kinerja Web Service Pada Proses Integrasi Data," *J. EECCIS*, vol. 8, no. 1, p. pp.73-78, 2014.
- [10] K. A. Setiawan. Y, "Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap

Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Pdca,” *Unpad*, vol. 16,pp. 244–253, 2016.

- [11] I. Gunawan, “Metode Penelitian Kualitatif,” *Pendidikan*, p. 143, 2013.
- [12] P. Assiroj, RR. Rerung, “Sistem Ujian Saringan Masuk Perguruan Tinggi Berbasis Web”, 2017, Proceeding SENTIKA UAJY 2017.