

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI *E-SURVEY* TERHADAP
PELAYANAN KEIMIGRASIAN BAGI WARGA NEGARA INDONESIA DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KUPANG**

***THE EFFECTIVENESS OF THE USE OF THE E-SURVEY APPLICATION
ON IMMIGRATION SERVICES FOR INDONESIAN CITIZENS AT THE
CLASS I IMMIGRATION OFFICE OF TPI KUPANG***

DOI:10.52617/tematics.v3i1.315

Isidorus Anung Prabadhi¹, Rasona Sunara Akbar², Justine Mariana Filitzia Waso³
Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email: anung53@gmail.com¹, akbarrasona@gmail.com², justinewaso@gmail.com³

Abstrak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, suatu penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat sebagai sebuah cara atau upaya untuk membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Aplikasi *E-Survey* memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan keimigrasian dalam hal mengakses dan memberikan penilaian terhadap pelayanan keimigrasian. Melalui Aplikasi *E-Survey* ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan keimigrasian menjadi lebih baik dari sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Aplikasi *E-Survey* terhadap pelayanan keimigrasian bagi warga negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dan faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat efektivitas penggunaan Aplikasi *E-Survey*. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif – deskriptif, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *e-survey* berjalan dengan efektif, hal ini diukur dengan menggunakan keempat indikator efektivitas. Penggunaan aplikasi *E-Survey* didukung dengan *QR-Code* yang disediakan dalam *banner* dan papan kecil. Serta untuk memudahkan akses bagi masyarakat disediakan wifi gratis. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kondisi jaringan yang tidak stabil, tidak semua pemohon memiliki *smartphone* dan *smartphone* yang kurang mendukung pembacaan *QR-Code*.

Kata Kunci: Aplikasi *E-Survey*, Efektivitas dan Faktor-faktor

Abstract

Based on Law of Republik of Indonesia Number 25 of 2009 concerning public services, a public service provider must involve the community as a way or effort to build a fair, transparent and accountable system. The e-survey application provides convenience for users of immigration services in terms of accessing and providing an assessment of immigration services. Through this e-survey application, it is expected to improve the quality of immigration service performance to be better than before. This study aims to determine the effectiveness of the e-survey application on immigration services for Indonesian citizens at the Class I Checkpoint Immigration Office of Kupang, and what factors are supporting and inhibiting the effectiveness of using the e-survey application. The type of method used is descriptive qualitative - descriptive, with data collection carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results of this study indicate that the use of the e-survey application is running effectively, this is measured by using the four effectiveness indicators. The use of the e-survey application is supported by a QR-Code provided in banners and small boards. As well as to facilitate access for the public, free wifi is provided. While the inhibiting factor is unstable network conditions, not all applicants have smartphones and smartphones that don't support QR-Code reading.

Keywords: *E-Survey Application, Effectiveness and Factors*



PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi modern ini mampu menghasilkan persaingan yang semakin pesat. Perkembangan teknologi kini sudah menjalar ke berbagai macam aspek kehidupan, tidak terkecuali pada bidang birokrasi pemerintahan dan tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan teknologi ini dapat meningkatkan keefektifitasan dan keefisienan terhadap sebuah pekerjaan. Dengan perkembangan teknologi ini mengakibatkan beberapa perubahan terjadi di pelbagai negara-negara berkembang, akhirnya tanpa disadari mereka mengikuti perkembangan teknologi yang muncul sekarang ini.

Perkembangan teknologi mengakibatkan terciptanya inovasi-inovasi baru yang semakin meningkat dan terus berkembang. Terciptanya inovasi-inovasi tersebut akibat munculnya kebutuhan akan keterampilan baru mengikuti perkembangan zaman. Melihat hal tersebut, Pemerintah Indonesia terus melakukan perubahan terhadap pelayanan publik, dimana pelayanan publik tersebut menggunakan pelayanan berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi. Perubahan terhadap pelayanan publik tersebut bertujuan untuk menciptakan rana birokrasi pemerintahan dengan administrasi yang bagus atau sering disebut "*good governance*". Hal ini dikarenakan banyaknya desakan dari masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berdaya guna, produktif dan tidak berbelit-belit, sehingga dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan.

Pemenuhan akan kebutuhan yang diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan produk dan tenaga kerja. Pemerintahan negara memiliki kewajiban melayani setiap anggotanya atau penduduk dalam hal pemenuhan hak dan kebutuhan esensialnya. Menurut

Kamus Bahasa Indonesia, terdapat tiga definisi dari pelayanan yaitu: (1) aturan melakukan pelayanan; (2) cara menanggapi kebutuhan orang lain sehingga mendapatkan upah (uang); (3) kelancaran dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan barang atau jasa. Pelayanan pada umumnya merupakan usaha melayani, menolong, menyikapi, membereskan, menyediakan maksud dan tujuan dari seseorang atau sekelompok orang. Dari gambaran tersebut, maka pelayanan memiliki pengertian sebagai suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan sebagai dukungan untuk membereskan, mengurus dan menyediakan baik dalam bentuk produk atau tenaga kerja dari satu orang kepada orang lain [1].

Berlandaskan peraturan mengenai pelayanan publik pada Pasal 20 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk dan menentukan patokan terhadap pelayanan sambil melihat kemampuan pelaksana, keperluan masyarakat, dan keadaan lingkungan [2]. Hal ini dikarenakan pelayanan kepada masyarakat yang paling utama merupakan satu diantara wujud nyata yang ada dari loyalitas seorang abdi negara pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Perkembangan teknologi yang terus berkembang memaksa seorang abdi negara untuk senantiasa melakukan pembaharuan agar dapat menciptakan manajemen pemerintahan yang unggul. Sehingga melalui penerapan teknologi ini mampu menghasilkan pelayanan yang semakin produktif dan berdaya guna bagi masyarakat. Hal ini dilakukan sebagai suatu tindakan yang sangat tepat untuk melakukan perubahan pelayanan publik ke arah digital sehingga dapat mempersingkat dan mempermudah pelayanan [3].

Berdasarkan aturan mengenai Pedoman Standar Pelayanan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tolak ukur terhadap pelayanan terdiri dari beberapa komponen yakni persyaratan, prosedur, kecepatan layanan, biaya/tarif, barang yang dihasilkan, dan penanggulangan komplain [4]. Namun pada kenyataannya pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah penuh akan persoalan, seperti prosedur yang berbelit-belit, pelayanan yang ditunda, serta tidak mendapatkan pelayanan. Hal ini berdasarkan laporan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia dimana sepanjang tahun 2020 pengaduan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang masuk sebanyak 7.204 laporan [5]. Sehingga untuk menyelesaikan masalah tersebut perlu diadakan perbaikan kualitas terhadap kebijakan pelayanan publik yang berkelanjutan sebagai upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas [6].

Dalam hal meningkatkan pelayanan keimigrasian Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nusa Tenggara Timur menciptakan sebuah inovasi aplikasi *e-survey* guna meningkatkan kapasitas layanan keimigrasian di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dengan adanya aplikasi *e-survey* terhadap layanan keimigrasian ini Divisi Keimigrasian Nusa Tenggara Timur dapat mengamati secara real time kualitas layanan keimigrasian yang diberikan kepada pengguna layanan keimigrasian baik di Kantor Imigrasi maupun Rumah Detensi Imigrasi [7].

Dengan adanya aplikasi *e-survey* dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang terhadap peningkatan layanan keimigrasian, dimana pemohon dapat secara langsung bisa mengakses dan memberikan penilaian terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang yang unggul. Aplikasi ini juga dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dalam hal melakukan perbaikan

terhadap layanan keimigrasian yang dilakukan oleh para petugas imigrasi. Apabila dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan keimigrasian terdapat respon kurang puas dari pengguna layanan keimigrasian (masyarakat) dapat menjadi acuan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang untuk mengadakan perbaikan-perbaikan akan layanan keimigrasian agar dapat terciptanya pelayanan publik yang prima [8].

Berdasarkan hasil pantauan sebelum diterapkannya aplikasi *e-survey* Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Timur menemukan adanya keluhan dari pengguna layanan keimigrasian (pemohon) yang merasa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang belum sesuai seperti keinginan mereka. Keluhan tersebut dikarenakan proses pengurusan paspor melebihi waktu yang telah ditentukan [9].

Melalui penerapan aplikasi *e-survey* ini diharapkan dapat menjadi acuan perbaikan-perbaikan terhadap layanan keimigrasian dalam hal memenuhi keinginan pemohon untuk memperoleh pelayanan keimigrasian yang efektif, efisien dan dapat mengurangi persoalan-persoalan yang merupakan hambatan dalam kegiatan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.

Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi *E-Survey* terhadap pelayanan keimigrasian bagi warga negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat penggunaan Aplikasi *E-Survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah

tersebut, maka karya tulis ini disusun dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi *E-Survey* terhadap pelayanan keimigrasian bagi warga negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat penggunaan Aplikasi *E-Survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.

Manfaat

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperbanyak wawasan tentang efektifnya penggunaan aplikasi *e-survey* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.
2. Secara praktis, berguna sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dalam hal perbaikan terhadap layanan keimigrasian bagi warga negara Indonesia untuk mencapai pelayanan keimigrasian yang lebih efektif dan efisien kedepannya.

LANDASAN TEORI**Efektivitas**

Efektivitas merupakan terjemahan dari kata “*effectiveness*” yang artinya suatu hal yang sukses dikerjakan secara sistematis. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan sesuatu yang memiliki efek (pengaruh, dampak, dan persepsinya) semenjak diberlakukannya suatu undang-undang maupun regulasi.

Menurut Budiani (2007) untuk mengetahui capaian suatu tujuan efektif atau tidaknya dapat diukur melalui indikator-indikator berikut ini [10]:

- a. Ketepatan sasaran program
Hal ini berkaitan dengan bagaimana penggunaan program berjalan, apakah sudah sesuai dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya atau belum.
- b. Sosialisasi Program
Indikator ini berkaitan dengan kebijakan dari pelaksana yang mempunyai tanggung jawab atas program tersebut dalam hal mengadakan sosialisasi program. Hal ini dilakukan agar informasi mengenai penggunaan program tersebut bisa terselenggara dengan lebih efektif kepada penduduk setempat atau orang banyak pada umumnya dan pemohon sebagai target atau sasaran pengguna program yang dibuat pada khususnya.
- c. Tujuan Program
Indikator ini bertepatan atau berkenaan dengan sejauh mana konsistensi antara hasil penggunaan program dengan kebijakan dari pembuatan program yang sudah ditetapkan sebelum program tersebut dijalankan.
- d. Pemantauan Program
Hal ini berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas yang dikerjakan sesudah penggunaan program tersebut dilaksanakan. Hal ini merupakan kelanjutan dari bentuk tanggung jawab penyelenggara program terhadap setiap tanggapan dan masukan dari pengguna program.

Efektivitas adalah sebuah langkah yang dimanfaatkan untuk menguji program atau aktivitas yang sudah mencapai kebijakan maupun target akhir yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kesuksesan sebuah kegiatan atau aktivitas harus sesuai dengan kebijakan dan target yang sudah ditetapkan sebelum program tersebut dijalankan. Jika kebijakan dan target tersebut selaras dengan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka aktivitas

atau kegiatan tersebut dapat dikatakan efektif. Hal tersebut juga terjadi apabila kebijakan dan target tidak selaras dengan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka hal tersebut tidak dapat dikatakan efektif.

Aplikasi *E-Survey*

Aplikasi *E-Survey* merupakan sebuah kebijakan terhadap pelayanan publik yang diciptakan dalam sebuah inovasi oleh Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nusa Tenggara Timur yang merupakan sebuah alat untuk mengukur kepuasan masyarakat, serta menjadikan penyelenggaraan keimigrasian di Provinsi Nusa Tenggara Timur lebih terkontrol, serta bertanggung jawab.

Aplikasi *E-Survey* melakukan pengumpulan data dalam bentuk survei secara online. Dimana dalam hal ini survei dilakukan menggunakan *QR Code* yang selanjutnya akan dialihkan ke halaman web *HyperText Mark-up Language* (HTML). Aplikasi ini diciptakan dan dirancang untuk dapat digunakan pada sistem operasi di smartphone (iOS, Android)

Aplikasi *E-Survey* adalah sistem yang digunakan sebagai alat ukur terhadap kepuasan masyarakat yang mewajibkan setiap pengguna pelayanan keimigrasian untuk memberikan tanggapan terhadap pelayanan keimigrasian yang diberikan secara online. Hal ini berfungsi sebagai sebuah masukan terhadap perbaikan kualitas pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.

Pelayanan Publik

Pelayanan ialah suatu kegiatan untuk memenuhi keinginan pengguna layanan dengan tujuan agar kebutuhan para pengguna layanan terpenuhi. Menurut aturan mengenai Pelayanan Publik pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik sebagai sebuah tindakan dan/atau sekumpulan aktivitas

bertujuan sebagai pemenuhan keperluan akan pelayanan yang selaras atas hukum dan pedoman bagi setiap orang terhadap produk, tenaga, dan/atau pelayanan secara administrasi yang disiapkan melalui pelaksana dalam pelayanan publik [2].

Pelayanan publik merupakan cara memenuhi setiap hal yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat oleh aparatur negara. Pelayanan publik diciptakan karena terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi oleh penyedia layanan. Hal ini yang merupakan tanggung jawab pemerintah atas pemenuhan keinginan dan keperluan tersebut melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Kebutuhan yang dimaksud bukan merupakan kebutuhan perorangan melainkan setiap kepentingan yang sangat diinginkan setiap anggota masyarakat, seperti kepentingan akan pendidikan, kesejahteraan, keamanan, kesehatan, dan lain sebagainya.

Pelayanan Publik Keimigrasian

Menurut Pramella Pasaribu dan Bobby pelayanan publik berlandaskan Hak Asasi Manusia ialah kegiatan atau susunan kegiatan sebagai upaya untuk memenuhi keperluan pelayanan yang selaras atas hukum atau aturan yang telah ditetapkan serta prinsip Hak Asasi Manusia kepada setiap anggota masyarakat dan warga negara terhadap jasa dan/atau pelayanan secara administrasi yang dilaksanakan melalui sebuah organisasi salah satunya pelayanan keimigrasian [11].

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis adalah penelitian menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif sehingga menghasilkan data-data deskriptif.

Sumber Data Penelitian

Data yang digunakan oleh penulis berupa data primer dan data sekunder. Untuk data primer merupakan data hasil wawancara secara langsung

dengan pejabat atau petugas imigrasi dan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang, serta hasil observasi atau pengamatan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *e-survey*. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi yang digunakan sebagai bahan pendukung dalam penelitian.

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dikerjakan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Langkah-langkah yang peneliti lakukan ialah dengan menentukan permasalahan yang akan dianalisis, dan melakukan studi literatur sebagai pedoman dan pembanding yang berkaitan dengan topik permasalahan yang akan diambil.

2. Pengumpulan Data

Terdapat 2 sumber data yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder.

3. Analisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan dan diperoleh dalam penelitian ini, selanjutnya dianalisis menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif sehingga menghasilkan data deskriptif. Data-data yang muncul pada analisis data kualitatif dalam bentuk kata-kata dan bukan merupakan rangkaian atau susunan angka.

4. Hasil Pembahasan dan Kesimpulan

Peneliti memperoleh sebuah hasil pembahasan dan kesimpulan terhadap topik permasalahan yang diambil. Kesimpulan yang ditarik merupakan ide pokok utama dari hasil penelitian yang menjelaskan argumen-argumen berdasarkan pada penjelasan sebelumnya. Kesimpulan yang dibuat harus relevan serta fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi *E-Survey* Terhadap Pelayanan Keimigrasian Bagi Warga Negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang

Efektivitas Penggunaan Aplikasi *E-Survey* Terhadap Pelayanan Keimigrasian Bagi Warga Negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dapat dinilai dari 4 indikator penting yaitu :

Ketepatan Sasaran Program

Berdasarkan data-data hasil wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan dan dokumentasi untuk dapat menentukan apakah penggunaan aplikasi *e-survey* sudah berjalan tepat sasaran atau belum, peneliti menemukan beberapa kode yaitu: **sasaran dari penerapannya adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian para pemohon terhadap pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang, dan sasaran dari penerapan aplikasi ini yang jelas adalah pemohon, dimana penilaian dari pemohon mengenai pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh petugas imigrasi sangat berpengaruh sebagai bahan ukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.**

Dari data-data tersebut dapat dijelaskan bahwa; Para narasumber yang telah diwawancarai mengetahui dengan jelas terkait penggunaan aplikasi *e-survey* yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang diterapkan dimana penggunaannya untuk mengetahui bagaimana penilaian para pemohon terhadap pelayanan keimigrasian yang telah diberikan, serta sasaran dari penggunaan aplikasi ini ditujukan kepada pemohon.

Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi *e-survey* sudah tepat sasaran dimana sasarnya digunakan untuk mengetahui kualitas

kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada para pemohon. Sehingga untuk ketepatan sasaran dapat dikatakan efektif.

Sosialisasi Program

Berdasarkan data-data hasil wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan dan dokumentasi untuk dapat menentukan bahwa penggunaan aplikasi tersebut diselenggarakan dengan efektif atau tidaknya, peneliti menemukan beberapa kode yaitu: **Sosialisasi yang dilakukan pertama kali di Aula Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang, dan Aplikasi *e-survey* disosialisasikan kepada para pemohon yang sedang menunggu antrian pelayanan pembuatan paspor.** dari data-data tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Sosialisasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang terhadap penggunaan aplikasi *e-survey* adalah dengan memperkenalkan aplikasi *e-survey* kepada para pemohon yang sedang menunggu antrian pelayanan pembuatan paspor, serta menjelaskan bagaimana cara menjalankan dan menggunakan aplikasi *e-survey* menggunakan *smartphone* yang dimiliki oleh para pemohon tersebut. Selain itu, mengenai cara untuk mengakses aplikasi *e-survey* tersebut dijelaskan bahwa petugas imigrasi bagian pelayanan paspor selalu meminta kesediaan waktu dari pemohon untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan keimigrasian yang telah diperoleh melalui scan *QR-Code* aplikasi *e-survey*.

Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa sosialisasi dilakukan terhadap penggunaan aplikasi *e-survey* kepada pemohon yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dapat dikatakan efektif.

Tujuan Program

Berdasarkan data-data hasil wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan dan dokumentasi

untuk dapat menentukan apakah penggunaan aplikasi *e-survey* sudah berjalan sesuai tujuan atau belum, peneliti menemukan beberapa kode yaitu: **Keberadaan aplikasi *e-survey* ini juga sangat membantu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dalam hal meningkatkan produktivitas kualitas kinerja kami, dan penggunaan aplikasi *e-survey* ini sudah berjalan sesuai dengan tujuannya.** Dari data-data tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Tujuan dari penggunaan aplikasi *e-survey* adalah sebagai pedoman atau patokan serta tolak ukur terhadap perbaikan dari pelayanan keimigrasian dalam hal meningkatkan kualitas kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan dari penggunaan aplikasi *e-survey*, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang selalu senantiasa meminta kesediaan para pemohon untuk memberikan penilaian menggunakan aplikasi *e-survey*, sehingga hasil dari penilaian para pemohon tersebut dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa tujuan penggunaan aplikasi *e-survey* dengan melihat ketepatan kebijakan pembuatan aplikasi *e-survey* yang ditetapkan sebelum aplikasi dijalankan sudah sesuai dengan hasil yang diperoleh setelah aplikasi tersebut digunakan sehingga penerapannya dapat dikatakan efektif.

Pemantauan Program

Berdasarkan data-data hasil wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan dan dokumentasi untuk dapat mengetahui apakah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang merespon setiap tanggapan dan masukan setelah mendapatkan tanggapan dan masukan yang diberikan melalui aplikasi *e-survey* atau tidak, peneliti menemukan beberapa

kode yaitu: setiap penilaian, saran, dan masukan dari pemohon diketahui oleh pihak Kantor Wilayah terlebih dahulu, setelah itu diserahkan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang untuk kami tindak lanjut melalui rapat setiap bulannya, dan setiap tanggapan dan masukan dari masyarakat tidak langsung segera diperbaiki hari itu juga. Hal ini dikarenakan dibutuhkan koordinasi dari penyelenggara pelayanan ini, mungkin melalui rapat dan lain sebagainya. Dari data-data tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang sebagai penyelenggara dan penyedia aplikasi *e-survey* melakukan pemantauan terhadap aplikasi tersebut dengan menunggu hasil dari setiap penilaian, saran, dan masukan pemohon yang terlebih dahulu diketahui oleh Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Nusa Tenggara Timur. Setelah menerima tanggapan dan penilaian tersebut Divisi Keimigrasian meneruskannya ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang untuk dapat ditindaklanjuti dengan mencari alternatif terhadap setiap tanggapan yang diberikan melalui rapat bulanan. Oleh karena itu setiap tanggapan, dan penilaian dari pemohon tidak langsung di respon oleh petugas Imigrasi saat itu juga, tetapi membutuhkan koordinasi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.

Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa pemantauan aplikasi *e-survey* dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dengan memberikan respon terhadap setiap tanggapan dan masukan dari pemohon sehingga penerapannya dapat dikatakan efektif.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Aplikasi *E-Survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara dengan narasumber, observasi yang dilakukan di lapangan, dan dokumentasi ditemukan beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *e-survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang.

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, peneliti menemukan beberapa kode yaitu: **menyiapkan banner berisikan QR-Code dari aplikasi *e-survey*, di setiap meja pelayanan juga disiapkan QR-Code pada papan kecil, wifi gratis dan petugas kami yang selalu mengarahkan pemohon untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang sudah diperoleh.** Dari data-data ini dapat menunjukkan bahwa:

Untuk mendukung penggunaan aplikasi *e-survey* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang menyediakan sarana prasarana yang dapat memudahkan pemohon untuk mengakses aplikasi tersebut seperti adanya *banner* dan papan kecil yang berisi *QR-Code* dari aplikasi *e-survey* yang diletakan pada meja pelayanan serta *wifi* gratis yang dapat dengan bebas digunakan oleh pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang apabila jaringan *smartphone* kurang stabil ataupun kehabisan kuota. Efektifnya penggunaan aplikasi *e-survey* juga dapat disebabkan oleh adanya arahan dari petugas pelayanan kepada pemohon untuk memberikan penilaian terkait pelayanan yang telah diberikan melalui aplikasi *e-survey*.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *e-survey* telah berjalan dengan baik berdasarkan faktor-faktor pendukung yang telah peneliti sebutkan diatas.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, peneliti menemukan beberapa kode yaitu: **pemohon tidak memiliki smartphone yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi tersebut melalui QR-Code, smartphone dari para pemohon yang kurang mendukung untuk membaca QR-Code, dan jaringan terkadang kurang stabil.** Dari data-data ini dapat menunjukkan bahwa:

Dalam penggunaan aplikasi *e-survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat penggunaan aplikasi tersebut diantaranya ditemukan pemohon yang tidak semuanya memiliki *smartphone* dan juga *smartphone* yang kurang mendukung untuk membaca *QR-Code*, sehingga diperlukan aplikasi *scan* untuk mengakses *QR-Code* aplikasi *e-survey* tersebut serta kondisi jaringan yang tidak stabil sehingga seringkali dalam mengakses aplikasi tersebut pemohon membutuhkan waktu yang sedikit lama.

Berkaitan dengan hasil wawancara dengan narasumber dan observasi di lapangan, beberapa faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi *e-survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang dapat dikatakan bahwa faktor-faktor penghambat tersebut bukan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini dikarenakan hingga saat penelitian dilakukan penggunaan aplikasi tersebut dapat berjalan atau terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisa dari penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai efektivitas penggunaan aplikasi *e-survey* terhadap pelayanan keimigrasian bagi warga negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang, bahwa pengukuran

efektivitas penggunaan aplikasi *e-survey* telah memenuhi standar efektivitas yang diukur menggunakan keempat indikator efektivitas yaitu : Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

2. Faktor-faktor yang Menjadi Pendukung Efektivitas Penggunaan Aplikasi *E-Survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang adalah adanya sarana dan prasarana seperti *banner* dan papan kecil yang diletakan pada setiap meja pelayanan yang berisikan *QR-Code* dari aplikasi *e-survey* dan petugas pada meja pelayanan yang mengarahkan pemohon untuk memberikan penilaian terhadap kualitas kinerja melalui aplikasi *e-survey* dan *wifi* yang bebas digunakan oleh pemohon. Sedangkan faktor-faktor penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi *E-Survey* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang adalah kondisi jaringan yang tidak stabil, pemohon yang tidak memiliki *smartphone* dan *smartphone* yang kurang mendukung pembacaan *QR-Code*, sehingga pemohon harus mengunduh aplikasi *scan QR-Code* terlebih dahulu yang tentukan akan sangat membuat pemohon menunggu dengan waktu yang lumayan lama.

Saran

1. Untuk dapat meningkatkan efektivitas dari penggunaan aplikasi *e-survey* ini sangat diperlukan keaktifan dari petugas yang berperan sebagai *customer service*.
2. Perlu disediakan gawai khusus berisi aplikasi *e-survey*. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi para pemohon yang belum memiliki *smartphone* ataupun belum memiliki aplikasi *scan* didalamnya agar dapat dengan mudah memberikan penilaian terhadap pelayanan keimigrasian yang telah diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Santosa, *Pelayanan Publik*, vol. 53, no. 9. 2009.
- [2] UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, “UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009,” *Society*, vol. 3, p. 464, 2009, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-849873-6.00001-7>
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_venes/article/view/1112
<https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/perse-ntase-panjang-jalan-tol-yang-beroperasi-menurut-operatornya-2014.html>.
- [3] Y. Laoly, “Layanan Publik Kemenkumham Perlu Terobosan Revolusioner,” *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 2020.
<https://www.kemenkumham.go.id/berita/layanan-publik-kemenkumham-perlu-terobosan-revolusioner> (accessed Jan. 13, 2021).
- [4] *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. 2014.
- [5] A. Saragih, “Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2020,” *Ombudsman Republik Indonesia*, 2021.
<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020> (accessed May 06, 2021).
- [6] N. S. Maryam, “MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK,” *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. VI, 2016, doi: 10.31845/jwk.v2i12.133.
- [7] Amrizal, “DIVISI KEIMIGRASIAN KANWIL KEMENKUMHAM NTT LAUNCHING APLIKASI E-SURVEY DAN PENANDATANGANAN KOMITMEN BERSAMA SERTA SOSIALISASI APLIKASI E-SURVEY,” *Kantor Wilayah Nusa Tenggara Timur Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia*, 2020.
<https://ntt.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/6111-divisi-keimigrasian-kanwil-kemenkumham-ntt-launching-aplikasi-e-survey-dan-penandatanganan-komitmen-bersama-serta-sosialisasi-aplikasi-e-survey> (accessed Jan. 14, 2021).
- [8] Sjachril, “KANIM KELAS I TPI KUPANG TURUT SERTA DALAM KEGIATAN LAUNCHING APLIKASI E-SURVEY DAN PENANDATANGANAN KOMITMEN BERSAMA SERTA SOSIALISASI APLIKASI E-SURVEY,” *Kantor Wilayah Nusa Tenggara Timur Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia*, 2020.
<https://ntt.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-upt/6109-kanim-kelas-i-tpi-kupang-turut-serta-dalam-kegiatan-launching-aplikasi-e-survey-dan-penandatanganan-komitmen-bersama-serta-sosialisasi-aplikasi-e-survey> (accessed Jan. 14, 2021).
- [9] D. B. Daton, “Ombudsman Perwakilan NTT Ungkap Temuan Penting di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kupang,” *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020.
<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-->

ombudsman-perwakilan-ntt-ungkap-temuan-penting-di-kantor-imigrasi-kelas-i-tpi-kupang- (accessed May 06, 2021).

- [10] R. Primanda, “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan,” *Ef. Progr. SMS Gatew. Pada Masy. Oleh Dinas Kependud. dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan*, vol. 5, no. 2, pp. 1–7, 2017.
- [11] P. Y. Pasaribu and B. Briando, “PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN BERBASIS HAM SEBAGAI PERWUJUDAN TATANILAI ‘PASTI’ KEMENKUMHAM,” *J. Penelit. HAM*, vol. 10, no. 1, pp. 39–56, 2019.