

**EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL SEBAGAI MEDIA  
PENYEBARAN INFORMASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS II TPI PARE-PARE**

**A.Muh.Syaqil Aswad Syadzili**

**Politeknik Imigrasi**

**Jalan Raya Gandul No. 4, RT.07 / RW.08, RT.5/RW.6, Gandul, Kec. Cinere, Kota Depok, Jawa Barat 16514**

**Telp.085211164286**

**elsyadzili@yahoo.co.id**

**ABSTRACT**

*In implementing public services, the Class II Immigration Office of TPI Pare-Pare has used digital technology to convey immigration information, but there are several problems, namely there are still people who do not know about passport service information. The author seeks to evaluate the use of digital technology for the dissemination of passport service information at the Class II Immigration Office of TPI Pare-Pare. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data were collected by conducting interviews and observations and taking documents from the office. In data processing techniques used the model of Miles and Huberman. In disseminating information through digital media, the Class II Immigration Office of TPI Pare-Pare uses social media Instagram, Facebook and the Website. Information dissemination involves the use of Hardware, Software, and Brainware. Passport service information that is distributed via digital media at the Class II TPI Pare-Pare Immigration Office can be said to be of high quality because it meets the indicators of Relevancy, Accuracy, Timeliness, and Completeness. The obstacles experienced by the Class II TPI Pare-Pare Immigration Office in disseminating passport service information through digital technology are human errors such as errors in inputting letters causing typos in the disseminated information, technical errors, and environmental disturbances.*

**Keywords : digital technology, information dissemination, passport services**

**ABSTRAK**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah memanfaatkan teknologi digital dalam menyampaikan informasi keimigrasian, tetapi ada beberapa masalah yaitu masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang informasi pelayanan paspor. Penulis berupaya mengevaluasi penggunaan teknologi digital terhadap penyebaran informasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi serta mengambil dokumen dari kantor. Pada teknik pengolahan data digunakan model Miles dan Huberman. Dalam penyebaran informasi melalui media digital, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare menggunakan media sosial Instagram, Facebook, dan Website. Penyebaran informasi melibatkan penggunaan *Hardware*, *Software*, dan *Brainware*. Informasi pelayanan paspor yang disebarakan melalui media digital di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dapat dikatakan berkualitas karena memenuhi indikator *Relevancy*, *Accuracy*, *Timeliness*, dan *Completeness*. Hambatan yang dialami Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam menyebarkan informasi pelayanan paspor melalui teknologi digital yaitu *human error* seperti kesalahan petugas dalam menginput huruf sehingga menyebabkan typo pada informasi yang disebarakan, kesalahan teknis, dan faktor gangguan lingkungan.

**Kata Kunci: teknologi digital, penyebaran informasi, pelayanan paspor**

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi informasi berlangsung sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan peningkatan kinerja yang lebih cepat, tepat dan akurat sehingga produktivitas kerja meningkat. Perkembangan teknologi dimanfaatkan beberapa bidang organisasi dalam mengembangkan dan meningkatkan tugas dan fungsinya, sehingga memunculkan istilah-istilah baru dalam perkembangan berorganisasi, seperti *e-government*, *e-education*, *e-labrory*, *e-commerce*, *e-medicine*, dan lain sebagainya (Hartono, 2018).

Di Indonesia pengguna teknologi digital terus mengalami peningkatan. Data digital Indonesia pada awal tahun 2019 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan bila dibandingkan dengan tahun 2018. Berdasarkan survey yang dilakukan situs *we are social* pada awal tahun 2019, jumlah pengguna teknologi digital di Indonesia diketahui sebanyak 355,5 juta jiwa sedangkan total jumlah penduduk Indonesia mencapai 268,2 juta jiwa, pengguna teknologi digital di Indonesia lebih banyak dibanding jumlah penduduk Indonesia yaitu sekitar 133%, artinya peredaran teknologi digital lebih banyak dari jumlah penduduk (We Are Social, 2020).

Penggunaan teknologi digital sebagai media penyebaran informasi sudah dilakukan oleh masyarakat maupun oleh instansi pemerintah. Penyebaran informasi pelayanan publik merupakan hal yang harus diperhatikan agar kegiatan pelayanan menjadi lebih maksimal sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selama ini penyebaran informasi pelayanan publik sering dihadapkan dengan beberapa masalah diakibatkan ruang komunikasi yang terbatas sehingga penyebaran informasi menjadi kurang efektif.

Penggunaan teknologi digital yang baik membawa manfaat dalam kehidupan sehari-hari, seperti kemudahan dalam bersosialisasi baik individu maupun kelompok, sebagai sarana untuk menemukan teman baru, sebagai sarana penghibur, sebagai sarana untuk mencari uang, sebagai sarana mencari informasi, dan tidak terkecuali sebagai sarana penunjang pelaksanaan pelayanan publik. Dalam Pasal 4 Huruf (c) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan, “Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik”.

Berdasarkan peraturan tersebut penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi

terkait seharusnya memanfaatkan teknologi informasi sebagai usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi digital dalam kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam pemanfaatan teknologi.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare merupakan salah satu instansi di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, dalam pelaksanaan pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah memanfaatkan teknologi digital dalam menyampaikan informasi keimigrasian, salah satunya informasi tentang pelayanan paspor. Meskipun dalam penyampaian informasi pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah menggunakan media digital, ternyata masih ada beberapa masalah terkait pelayanan keimigrasian, yaitu masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang informasi pelayanan paspor, sehingga sering dijumpai keadaan dimana pemohon datang ke kantor namun tidak membawa berkas yang lengkap, ataupun masih bingung tentang pendaftaran paspor secara online.

Berdasarkan pernyataan diatas oleh sebab itu penulis berupaya mengevaluasi penggunaan teknologi digital terhadap penyebaran informasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare guna mengetahui bagaimana penggunaan teknologi digital sebagai media penyebaran informasi pelayanan paspor menggunakan teknologi digital, bagaimana kualitas informasi pelayanan paspor yang disebarkan melalui teknologi digital, dan hambatan dalam penggunaan teknologi digital sebagai media penyebaran informasi pelayanan paspor menggunakan teknologi digital pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode berisi macam atau sifat penelitian, sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, dan analisis data. metode deskriptif adalah metode penelitian yang bersifat menggambarkan apa yang terjadi pada objek yang diteliti. Menurut Borg dan Gall “penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah atau antonim dari penelitian eksperimen, berdasarkan filsafat *postpositivme*.”

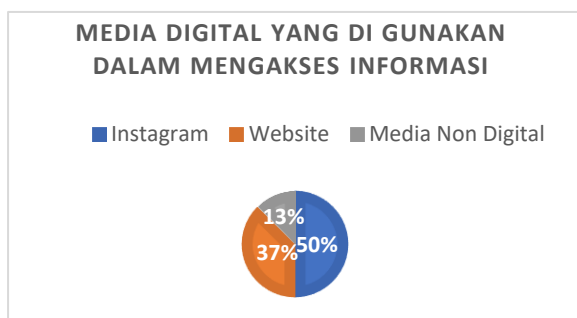
Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2020 berlokasi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi serta mengambil dokumen

dari kantor. Pada teknik pengolahan data digunakan model Miles dan Huberman. Analisis data akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, hingga datanya jenuh. Dalam hal ini proses wawancara, observasi, dan studi dokumen akan dilakukan sampai penulis mendapatkan jawaban yang di inginkan.

## PEMBAHASAN

### A. Penggunaan Teknologi Digital Dalam Menyebarkan Informasi Pelayanan Paspor Menggunakan Teknologi Digital Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare

Perilaku masyarakat Sulawesi Selatan yang aktif menggunakan internet dimanfaatkan oleh Kantor Imigrasi dengan menyebarkan Informasi secara digital melalui teknologi digital *social media* Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, Web Internal, dan Web *Online*. Di Kantor Imigrasi Pare-Pare mayoritas pemohon memperoleh informasi Keimigrasian melalui media digital seperti Instagram dan Website.



Gambar 1 Survei Penggunaan Media Digital dalam Mengakses Informasi Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare

Sumber: Diolah oleh penulis, 2020

Dalam menyampaikan informasi Keimigrasian yang dibatasi dalam lingkup informasi permohonan paspor pada penelitian ini, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah beralih ke sistem digital. Seperti yang diungkapkan oleh (Susanto, 2017) dalam pengoperasian teknologi digital sebagai media penyebaran informasi melibatkan 3 unsur perangkat, yaitu *hardware*, *software*, dan *brainware*, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. *Hardware*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare bapak Mukhlis Akbar didapatkan informasi bahwa perangkat *Hardware* yang digunakan dalam

menyebarkan informasi keimigrasian adalah komputer dan Smartphone.

#### 2. *Software*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare bapak Mukhlis Akbar didapatkan informasi bahwa perangkat *Software* yang digunakan dalam menyebarkan informasi keimigrasian adalah *Software Social Media* Website, Facebook, Instagram, sedangkan *Software* untuk konten *editing* menggunakan Photoshop dan Adobe Premier.

#### 3. *Brainware*

Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare penyebaran informasi melalui media digital dilakukan oleh seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi beranggotakan 5 ASN, terdiri dari 3 pejabat struktural dan 2 staff pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare, menurut beliau *Brainware* yang terlibat sudah mumpuni dan cakap dalam mengaplikasikan *Hardware* dan *Software* yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam penyebaran informasi pelayanan paspor, namun masih bisa ditingkatkan lagi.

Penyebaran informasi melalui teknologi digital dilakukan dalam beberapa tahap. Pertama, petugas (*Brainware*) akan mengumpulkan bahan informasi seperti dokumentasi kegiatan ataupun bahan konten. Kedua, petugas akan memasukkan bahan-bahan tersebut kedalam komputer (*Hardware*). Ketiga, petugas akan melakukan editing gambar dan konten, lalu menambahkan huruf-huruf yang kemudian menjadi kalimat dalam konten, menggunakan Photoshop ataupun Adobe Premier (*Software*). Keempat, setelah bahan sudah jadi, maka selanjutnya petugas akan menyebarkan informasi tersebut melalui Instagram maupun website.

## B. Kualitas Informasi Pelayanan Paspor Yang Disebarkan Melalui Teknologi Digital Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare

Kualitas Informasi dalam penelitian ini dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh (DeLone and McLean, 2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi dapat diukur dengan beberapa indikator, sebagai berikut:

### 1. *Relevancy*

Indikator ini berkaitan dengan faktor kesesuaian informasi dengan yang dibutuhkan pengguna, atau Informasi harus bermanfaat bagi pengguna dan berhubungan dengan kepentingan pengguna informasi (DeLone and McLean, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan bukti dokumentasi yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa penyebaran informasi pelayanan paspor menggunakan media digital di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna informasi. Kebanyakan pemohon mencari informasi tentang persyaratan paspor dan tarif pembuatannya, dan informasi tersebut tersedia di postingan Instagram dan laman website Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare, sehingga penyebaran informasi menggunakan teknologi digital memenuhi indikator *relevancy*.

### 2. *Accuracy*

Indikator ini berkaitan dengan faktor keakuratan informasi yang disebar, dalam hal ini informasi harus jelas maksudnya dan tidak mengandung kekeliruan karena dapat menyebabkan gangguan sehingga menghasilkan informasi yang salah atau tidak valid bagi pengguna informasi tersebut (DeLone and McLean, 2013).

Hasil wawancara yang ditemukan penulis, diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis. Dalam proses observasi penulis mengamati bahwa baik Instagram maupun Website Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sama-sama menyebarkan informasi yang akurat.

### 3. *Timeliness*

Indikator ini berkaitan dengan faktor kebaruan informasi, informasi yang dihasilkan tidak boleh bersifat usang atau terlambat karena informasi yang terlambat merupakan informasi yang tidak mengikuti perkembangan dan berkualitas tidak baik (Mulyadi, Dian Eka and Wally Nailis, 2018).

Informasi pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dapat dikatakan bersifat terbaru, seperti yang dikatakan Ibu Ade Yulinar dalam wawancara bersama penulis, menurut yang bersangkutan bahwa informasi pelayanan paspor yang diterimanya sesuai dengan peraturan terbaru dengan plank peraturan yang dia lihat di Kantor Imigrasi.

Pada postingan media sosial Kantor Imigrasi Pare-Pare, penulis mengamati bahwa hampir setiap hari Instagram Kantor Imigrasi Pare-Pare aktif memposting foto terbaru, tidak hanya Informasi Keimigrasian, namun testimoni pelayanan dan kegiatan kantor juga menjadi bahan postingan Instagram Kantor Imigrasi Pare-Pare. Dapat dilihat website Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare selalu mengupload informasi setiap bulannya untuk menyediakan layanan informasi keimigrasian yang terbaru, selain itu pada laman juga dapat dilihat bahwa pemohon dapat mengecek status paspornya melalui WA secara *real-time*.

### 4. *Completeness*

Indikator ini berkaitan dengan faktor kelengkapan informasi, kelengkapan yang dimaksud disini adalah , informasi yang dihasilkan harus bersifat menyeluruh dan jelas, tidak sepotong atau sebagian. Hal tersebut dapat menyebabkan pengambilan keputusan yang keliru dan tidak menyeluruh sehingga akan mempengaruhi kemampuan control dan pemecahan masalah (Mulyadi, Dian Eka and Wally Nailis, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan bukti dokumentasi yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa informasi pelayanan Paspor yang disampaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare melalui teknologi digital sudah lengkap. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dimana seluruh pemohon yang menggunakan media digital dalam mengakses informasi mengaku

bahwa informasi yang mereka dapatkan sudah bersifat lengkap, hal ini berarti penyebaran informasi menggunakan teknologi digital memenuhi indikator *completeness*.

### C. Hambatan Dalam Penggunaan Teknologi Digital Dalam Menyebarkan Informasi Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare, diketahui bahwa hambatan yang terjadi dalam proses penyebaran informasi melalui teknologi digital berasal dari faktor-faktor yang tidak di sengaja, seperti *human error*, kesalahan teknis, ataupun faktor gangguan lingkungan.

Dalam kegiatan observasi penulis mengamati bahwa hambatan-hambatan yang terjadi berasal dari faktor tanpa kesengajaan, dibuktikan dengan ketidak mampuan salah satu pemohon dalam menggunakan teknologi digital dan tidak mampu berbahasa Indonesia dengan baik, yang bersangkutan hanya mengakses informasi dengan cara bertanya kepada masyarakat di daerahnya yang pernah memohon paspor. Selain itu tidak jarang jaringan mengalami gangguan sehingga menghambat proses penyebaran informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan bukti dokumentasi yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa hambatan-hambatan dalam penyebaran informasi melalui teknologi digital di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare terjadi karena faktor tanpa kesengajaan, faktor tersebut merupakan kesalahan teknis seperti jaringan yang terkadang bermasalah, *human error* seperti kesalahan petugas dalam pengetikan huruf, dan juga keadaan lingkungan seperti masyarakat yang kurang mampu mengoperasikan teknologi digital.

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian berjudul Evaluasi Penggunaan Teknologi Digital Sebagai Media Penyebaran Informasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare, penulis menyimpulkan, bahwa:

1. Dalam penyebaran informasi melalui media digital, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare menggunakan media sosial Instagram, Facebook, dan Website. Penyebaran informasi melibatkan penggunaan *Hardware* berupa

Komputer dan *Smartphone*, *Software* berupa Photoshop, dan Adobe Premier, dan *Brainware* berupa editor konten dan staff pelaksana yang mengoperasikan media sosial Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare.

2. Informasi pelayanan paspor yang disebarakan melalui media digital di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dapat dikatakan berkualitas karena memenuhi indikator *Relevancy*, *Acuracy*, *Timeliness*, dan *Completeness*. Indikator *Relevancy* meliputi kesesuaian informasi yang disebarakan dengan kebutuhan informasi, indikator *Acuracy* meliputi keakuratan informasi yang disebarakan, indikator *Timeliness* meliputi tingkat kebaruaran informasi yang disebarakan, dan indikator *Completeness* meliputi kelengkapan informasi yang disebarakan.
3. Hambatan yang dialami Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam menyebarkan informasi pelayanan paspor melalui teknologi digital merupakan hambatan yang bersifat tanpa kesengajaan. Meliputi, *human error* seperti kesalahan petugas dalam menginput huruf sehingga menyebabkan typo pada informasi yang disebarakan, kesalahan teknis, dan faktor gangguan lingkungan seperti tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah dalam penggunaan media sosial sehingga dalam memperoleh informasi masih menggunakan cara tradisional dengan bertanya kepada masyarakat sekitar yang juga kurang menguasai informasi keimigrasian.

### SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengajukan saran atau masukan sehingga dapat memberikan manfaat bagi pembaca, adapun saran sebagai berikut: Berisi Saran-saran yang perlu disampaikan terkait Tema Penulisan yang diangkat.

1. Dalam meningkatkan kemampuan pegawai, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dapat memberikan pelatihan bagi pegawai dalam menggunakan software editing konten dan pengelolaan website, sehingga proses penyebaran informasi tidak lagi melibatkan pihak ketiga. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat-masyarakat di daerah yang masih gagap dalam penggunaan teknologi terkait informasi pelayanan paspor.
2. Dalam mewujudkan informasi pelayanan yang mudah diakses melalui berbagai media, yang merupakan salah satu indikator peningkatan kualitas pelayanan publik dalam Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 untuk memperoleh status WBBM, seluruh Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian dapat memanfaatkan teknologi digital dalam penyebaran informasi pelayanan paspor ataupun pelayanan keimigrasian yang lain.

3. Bagi pembaca dapat meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi digital, karena di zaman yang sudah semakin maju ini banyak kemudahan yang dapat diperoleh dalam pemanfaatan teknologi digital seperti penghematan waktu dan biaya serta kemudahan dan kelengkapan informasi yang tersedia.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian yang serupa dengan membahas terkait penggunaan Teknologi Digital secara mendetail dalam menyebarkan informasi.

10.1007/s11139-020-00300-y.

We Are Social (2020) 'Digital Data Overview 2020: Indonesia', *Global Digital Insights*, p. 17. Available at: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya selaku penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, berkat limpahan kasih dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang diberi judul "EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI PARE-PARE". Penulisan laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Keimigrasian, Program Studi Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, laporan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik..

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2013) 'The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update', *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 9–30. doi: 10.1016/j.giq.2003.08.002.
- Hartono, J. (2018) *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan praktik Aplikasi Bisnis*. 3rd edn. Makassar: Andi.
- Mulyadi, A., Dian Eka and Wally Nailis (2018) 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Lazada', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Terapan*, (2), pp. 87–94. doi: