

**IMPLEMENTASI SISTEM NYIDAKIM DALAM PELAYANAN KEIMIGRASIAN  
PADA PERGANTIAN PASPOR HILANG/RUSAK DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS II NON TPI KARAWANG**

*(Implementation Of The Nyidakim System In Immigration Services In Replacement Of  
Lost / Damaged Passports At Karawang Immigration Office)*

**Aditra Fajar Nurikhsan**

**Politeknik Imigrasi**

**Jalan Raya Gandul No. 4, RT.07 / RW.08, RT.5/RW.6, Gandul,**

**Kec. Cinere, Kota Depok, Jawa Barat 16514**

**aditfn@gmail.com**

**ABSTRACT**

*In carrying out its law enforcement functions, the Directorate General of Immigration has an Immigration Investigation and Enforcement Application (Nyidakim). Nyidakim is an application is used to assist the process of immigration law enforcement in the form of making an inspection report, creating an incident report and so on. One of the problems that exist in the nyidakim system is the problem in providing lost / damaged passport services with the nyidakim application, the Biometric Matching System (BMS) search system which sometimes has problems that takes 10 minutes or so to display, lack of integration with the passport service system on Travel Document section and others. This study uses a qualitative research methodology with descriptive qualitative methods through data collection techniques with observation and interviews. The results showed that the effectiveness of the information system had an effect on information management and the information system itself. If these two things do not go well, obstacles will arise that will hinder the effectiveness of an information system. conclusions that are considered to have succeeded in achieving the research objectives, namely this research has provided an explanation that the nyidakim application at the Class II Non TPI Karawang Immigration Office was carried out well and effectively in helping services for lost or damaged passports and the advice that can be given is that the immigration service process requires accuracy and speed so that the applicant can be satisfied with the performance of the UPT.*

**Keywords : Law, Immigration, Nyidakim, Service, Passport**

**ABSTRAK**

Dalam menjalankan fungsi penegakan hukum, Direktorat Jenderal Imigrasi telah memiliki Aplikasi Penyidikan dan Penindakan Keimigrasian (Nyidakim). Nyidakim adalah aplikasi yang digunakan untuk membantu proses penindakan keimigrasian berupa pembuatan Berita Acara Pemeriksaan, pembuatan Laporan kejadian dan sebagainya. Salah satu permasalahan yang ada dalam sistem nyidakim yaitu permasalahan dalam memberikan pelayanan paspor hilang / rusak dengan aplikasi nyidakim, sistem pencarian *Biometric Matching System* (BMS) yang terkadang bermasalah hingga memakan waktu kurang lebih 10 menit baru ditampilkan, tidak adanya integrasi dengan sistem pelayanan paspor pada seksi Dokumen Perjalanan dan lainnya. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan metode Kualitatif Deskriptif melalui teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dari sistem informasi berpengaruh terhadap manajemen informasi dan sistem informasi itu sendiri. Jika dua hal tersebut tidak berjalan dengan baik maka akan timbul kendala-kendala yang akan menghambat efektivitas dari sebuah sistem informasi. kesimpulan yang dianggap telah berhasil mencapai tujuan penelitian, yaitu penelitian ini telah memberikan penjelasan bahwa aplikasi nyidakim di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang terlaksana dengan baik dan efektif dalam membantu pelayanan paspor hilang atau rusak dan saran yang dapat diberikan adalah proses pelayanan keimigrasian memerlukan ketepatan dan kecepatan agar pemohon dapat puas terhadap kinerja UPT tersebut.

**Kata Kunci: Hukum, Imigrasi, Nyidakim, Pelayanan, Paspor**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 peranan teknologi informasi sangatlah penting dalam segala bidang, sektor pemerintah maupun swasta. Dengan adanya teknologi informasi dapat mempermudah dan mempercepat suatu pekerjaan dan menjalankan proses yang rumit. Sistem teknologi informasi menjadi komponen yang sangat dibutuhkan bagi semua aspek kehidupan masyarakat. Sistem teknologi informasi ini membantu masyarakat dalam berbagai hal. Kebutuhan akan informasi yang cepat menjadi sistem teknologi informasi ini menjadi berkembang dengan pesat. Banyak perusahaan atau lembaga pemerintah yang ada di Indonesia terutama di kota-kota besar telah menggunakan sistem teknologi informasi ini untuk membantu pelaksanaan tugas. Proses-proses yang awalnya dikerjakan secara manual sekarang sudah bisa dikerjakan dengan lebih efektif dan efisien dengan penggunaan sistem teknologi informasi ini.

Kemajuan teknologi informasi yang disaksikan masyarakat memunculkan tuntutan baru agar aparat pemerintah penyelenggara pelayanan publik menciptakan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ke dalam prosedur, mekanisme dan sistem pelayanan agar menjadi semakin efektif dan efisien. Akan tetapi masyarakat berpendapat bahwa aparat pemerintah dianggap lambat dalam menerapkan teknologi informasi ke dalam prosedur dan mekanisme pemberian pelayanan publik maupun penegakan hukum.

*E-Government*, merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau

penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi berupaya menciptakan inovasi pelayanan dalam bidang keimigrasian pemerintah. Fungsi keimigrasian sendiri tertuang dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian yaitu, Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi penegakan hukum, Direktorat Jenderal Imigrasi telah memiliki Aplikasi Penyidikan dan Penindakan Keimigrasian (Nyidakim). Nyidakim adalah aplikasi yang digunakan untuk membantu proses penindakan keimigrasian berupa pembuatan Berita Acara Pemeriksaan, pembuatan Laporan kejadian dan sebagainya. Nyidakim ini termasuk dalam jenis *e-Government*, *Government to Employees (G2E)* dimana di peruntukan untuk meningkatkan kinerja para pegawai sebagai pelayan masyarakat. Dengan adanya nyidakim ini diharapkan terwujudnya birokrasi yang transparan, efisien, dan efektif sesuai dengan tujuan *e-Government*.

Salah satu permasalahan yang ada dalam sistem nyidakim yaitu permasalahan dalam memberikan pelayanan paspor hilang / rusak dengan aplikasi nyidakim, sistem pencarian *Biometric Matching System (BMS)* yang terkadang bermasalah hingga memakan waktu kurang lebih 10 menit baru ditampilkan, tidak adanya integrasi dengan sistem pelayanan paspor pada seksi Dokumen Perjalanan dan lain – lain. Dalam hal ini penulis fokus pada pembahasan permasalahan aplikasi nyidakim dalam melakukan pelayanan pada paspor hilang.

Pada dasarnya penerapan aplikasi nyidakim merupakan suatu kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi yang ditujukan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dalam melakukan proses pembuatan Berita Acara Pemeriksaan dan

Berita Acara Pendapat pada kasus paspor hilang/rusak. Kebijakan ini di latar belakang pada perbedaan format berita acara pemeriksaan dan berita acara pendapat pada masing – masing kantor imigrasi di Indonesia.

Akan tetapi ada kelemahan dalam aplikasi nyidakim ini, yaitu tidak adanya integrasi dengan sistem pelayanan paspor. Tidak adanya integrasi dengan sistem pelayanan paspor tentunya menimbulkan banyak celah dan menimbulkan tidak efektifnya pelayanan di tempat tersebut. Seperti contoh jika ada pemohon yang melakukan wawancara pembuatan Berita Acara Pendapat (BAP) karena paspor yang bersangkutan hilang kemudian keputusan dari atasan dilakukan penangguhan terhadap yang bersangkutan akan tetapi jika yang bersangkutan melakukan permohonan paspor di tempat lain, dengan tidak terintegrasinya kedua sistem tersebut muncul kemungkinan pemohon tersebut berhasil membuat paspor dengan kondisi yang bersangkutan paspornya ditangguhkan pada tempat lain.

Hal lain bisa dikatakan tidak efektif dan efisien karena pegawai perlu melakukan pemindaian *biometric* pada saat melakukan *input* data pada nyidakim kemudian pada saat yang bersangkutan melakukan wawancara pada permohonan paspor jika yang bersangkutan tidak dikenakan sanksi penangguhan. Dua kali pemindaian *biometric* ini dirasa tidak efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat mengacu pada *e-Government*.

Menyikapi dinamika permasalahan yang terjadi di dalam pelayanan dan penindakan paspor hilang/rusak, Direktorat Jenderal Imigrasi perlu membuat suatu kebijakan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan dan penindakan terhadap paspor hilang/rusak. Kebijakan tersebut adalah perbaikan terhadap sistem nyidakim yang secara konsep difungsikan sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas

dalam melakukan pelayanan dan penindakan paspor hilang/rusak.

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini terkait bagaimana implementasi sistem Nyidakim dalam melakukan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang serta apakah terdapat kendala pada sistem Nyidakim dalam melakukan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dengan tujuan untuk mengetahui implementasi sistem Nyidakim dalam melakukan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dan untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Nyidakim dalam melakukan pelayanan keimigrasian.

Untuk menjawab rumusan masalah diatas, peneliti mengaitkan beberapa teori sebagai dasar pemecahan masalah seperti teori pelayanan publik dan teori sistem informasi manajemen. Dalam teori pelayanan publik Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau 11 hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pemerintah berfungsi sebagai pelayan masyarakat, maka perlu peningkatan pada mutu pelayanan. Menurut Ibrahim dalam mutu pelayanan publik ialah sesuatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dimana evaluasi kualitasnya ditentukan disaat terbentuknya pemberian pelayanan publik tersebut. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena fungsi dari pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Hardiansyah, “Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya,” *Gava Media* (2018).

Dalam teori sistem informasi manajemen, O'Brien mengatakan sistem adalah suatu kumpulan komponen yang saling memiliki hubungan dalam mencapai suatu tujuan bersama dengan menerima suatu serta menghasilkan suatu output dalam transformasi yang teratur.<sup>2</sup> Menurut Dull dan Gelinnas, sistem merupakan seperangkat elemen independen yang satu sama lainnya mampu mencapai suatu tujuan yang spesifik.<sup>3</sup> Menurut Tohari, sistem merupakan suatu himpunan atau kumpulan dari variabel – variabel dan unsur yang saling berinteraksi serta saling terkait antara satu dengan yang lainnya dalam mencapai suatu tujuan.<sup>4</sup>

Menurut George R. Terry. Ph. D, berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, penggerakan, pengawasan, dan pengorganisasian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>5</sup>

Selain teori-teori tersebut penulis juga telah melakukan perbandingan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian sekarang, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

### ***Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian***

Teori diatas menjadi acuan bagi penulis dalam menjawab rumusan masalah dan penelitian ini bermanfaat sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai Implementasi Sistem Nyidakim dalam Pelayanan Keimigrasian terhadap Pergantian Paspor Hilang/Rusak, sebagai pertimbangan kantor imigrasi dalam pengembangan Sistem Nyidakim yang baik untuk pelayanan keimigrasian maupun pegawai, menjadi syarat kelulusan dari Politeknik Imigrasi dengan gelar Sarjana Terapan Keimigrasian

(S.Tr.Im), dan sebagai tugas akhir semester VII bagi Taruna tingkat IV Politeknik Imigrasi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan metode Kualitatif Deskriptif, yaitu dengan melakukan eksplorasi terhadap sistem Nyidakim, proses, serta aktivitas dari pelayanan keimigrasian menggunakan sistem Nyidakim dan melakukan wawancara dengan petugas.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang yang ber alamat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.18, Nagasari, Kec. Karawang Bar., Kabupaten Karawang, Jawa Barat, untuk mendapatkan gambaran ataupun data yang akurat berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

Penelitian ini memiliki sumber data baik data primer maupun data sekunder. Data primer di peroleh dari hasil pengamatan lapangan dan wawancara mendalam dengan narasumber yang terkait di Sub Seksi Penindakan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang sedangkan data sekunder didapat dari sumber sekunder. Sumber sekunder adalah data yang berasal dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti, seperti dokumen.

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi merupakan suatu metode penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai apa yang terjadi.<sup>6</sup> Dalam hal ini pengamatan lapangan dilakukan secara langsung di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, sedangkan wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tatap muka dan melakukan tanya

<sup>2</sup> M. Faizal and S. L Putri, "SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PEGAWAI BERBASIS WEB (STUDI KASUS DI PT PERKEBUNAN NUSANTARA VIII TAMBAKSARI).," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* (2017): 1–15.

<sup>3</sup> J.U. Gelinas, Richard B. Dull, and Patrick R. Wheeler, *Accounting Information Systems*, 2012.

<sup>4</sup> Tohari, *Analisis Serta Perancangan Sistem Informasi Melalui Pendekatan UML*, 2014.

<sup>5</sup> J Hutahaeen, *Konsep Sistem Informasi.*, 2015.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Bandung: Alfabeta, 2019).

jawab kepada Pejabat Imigrasi maupun pejabat non-teknis yang berkaitan dengan sistem nyidakim guna mendapatkan informasi dan keterangan yang bermanfaat dalam penulisan tugas akhir ini.

Menurut sugiyono analisis data adalah proses menyusun dan menelusuri secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>7</sup> Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif model Miles dan Huberman<sup>8</sup> yaitu melakukan *Data Collection*, *Data Reduction*, *Data Display*, dan langkah yang terakhir adalah *Conclusion*.

---

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid.

---

**PEMBAHASAN**

**A. Alur Penggantian Paspor**

Prosedur permohonan penggantian paspor rusak dan hilang secara umum sama dengan prosedur penggantian paspor lainnya, akan tetapi yang membedakannya yaitu adanya pengambilan berita acara pemeriksaan (BAP) yang ditujukan untuk mencari informasi yang berhubungan dengan hilang atau rusak nya paspor tersebut.

Berdasarkan Pemenkumham nomor 8 tahun 2014 tentang paspor baisesa dan surat perjalanan laksana paspor, adapun prosedur penggantian paspor yang hilang atau rusak adalah sebagai berikut:

1. Pemegang membuat laporan kehilangan paspor ke pihak Kepolisian Republik Indonesia atau pihak yang berwenang apabila pemohon berada di luar wilayah Republik Indonesia (jika melakukan permohonan untuk penggantian paspor hilang).
2. Pemegang melapor ke kantor imigrasi untuk meminta permohonan penggantian dokumen perjalanan.
3. Pemegang melakukan proses wawancara pembuatan berita acara pemeriksaan (BAP) di bagian Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.
4. Apabila di dalam proses pemeriksaan ditemukan adanya unsur kelalaian dan kecerobohan, disertai alasan yang tidak dapat diterima maka pemegang paspor dikenakan penangguhan pemberian paspor selama 6 (enam) bulan sampai paling lama 2 (dua) tahun.<sup>9</sup>

Adapun proses pemeriksaan pemegang paspor dan pembuatan berita acara pemeriksaan (BAP) oleh petugas imigrasi adalah sebagai berikut:

1. Petugas imigrasi menerima laporan pemegang paspor yang hilang atau rusak.
2. Petugas membuat :
  - a. Laporan kejadian;
  - b. Berita Acara Terlapor;
  - c. Berita Acara Saksi;
  - d. Berita Acara Saksi Ahli.
3. Kepala Sub Seksi/ Kepala Seksi membuat Berita Acara Pendapat (BAPEN) berdasarkan Laporan Kejadian yang sudah dibuat oleh petugas.
4. Kepala Kantor Imigrasi memeriksa hasil berita acara pendapat dari Kepala Sub Seksi/Kepala Seksi.
5. Kepala Kantor Imigrasi membuat keputusan.
6. Kepala Kantor Imigrasi membuat surat keputusan untuk penggantian Dokumen Perjalanan.

Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, sebelum melaksanakan pemeriksaan dengan pembuatan berita acara pemeriksaan (BAP) ada persyaratan yang perlu di penuhi yaitu mendapatkan Appointment Notice. Adapun cara untuk memperoleh Appointment notice ini adalah sebagai berikut:

1. Pemohon meendatangi Customer Service dengan membawa berkas dokumen dan melaporkan untuk memenuhi kebutuhan pembuatan berita acara pemeriksaan (BAP)
2. Customer Service akan memeriksa kelengkapan dokumen, jika tidak lengkap maka pemohon akan langsung diminta untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan, jika lengkap maka Customer Service

---

<sup>9</sup> Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Pemenkumham Nomor 8 Tahun 2014 Tentang*

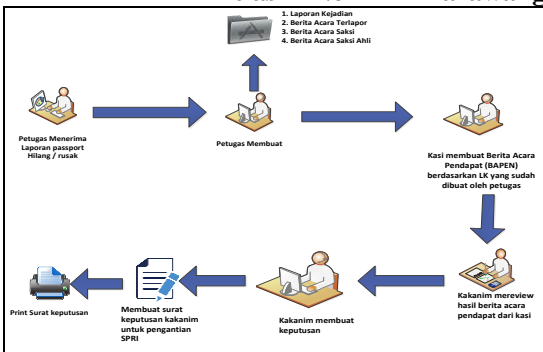
*Paspor Baisesa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor* (jakarta, 2014).

akan mengarahkan pemohon untuk mengisi perdim.

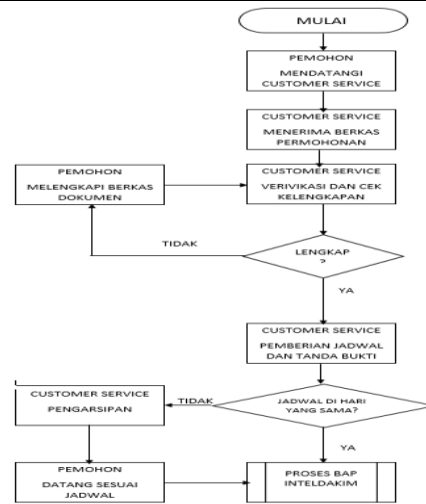
3. Customer Service akan memberikan tanda bukti dan jadwal sebagai petunjuk untuk pemohon agar datang untuk proses berita acara pemeriksaan (BAP).
4. Jika jadwal pemeriksaan di hari yang sama maka proses pembuatan berita acara pemeriksaan bisa langsung di lakukan pada hari itu juga.

**Gambar 1.1 Alur Permohonan Penggantian Paspor Hilang/Rusak**

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang



**Gambar 3.2 Flowchart SOP Pengajuan Appointment Notice**  
Sumber: SOP Appointment Notice BAP Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang



## B. Cara kerja Aplikasi Nyidakim di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang

Penerapan Sistem Nyidakim dalam proses pergantian paspor hilang atau rusak yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada seluruh kantor imigrasi adalah sebagai upaya dan inovasi di bidang sarana dan prasarana serta teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditandai dengan dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi nomor IMI-UM.01.01-3909 tanggal 26 September 2011 tentang Implementasi Aplikasi Penyidikan dan Penindakan Keimigrasian (Nyidakim) dan Aplikasi Penanganan Deteni di seluruh kantor imigrasi dan rumah detensi imigrasi.<sup>10</sup>

Berdasarkan Dokumen Panduan Operasional Aplikasi Nyidakim dalam Pembaharuan Aplikasi Penegakan Hukum Keimigrasian Tahun Anggaran 2017, tata cara penggunaan dan fitur di dalam aplikasi nyidakim ini antara lain :

1. Login
  - a. Buka alamat <http://10.160.115.14/nyidakim/>

<sup>10</sup> Dierektur Jenderal Imigrasi, *Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-3909*, 2011.

- b. Sistem akan menampilkan form login
- c. Masukan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan password
- d. Kemudian tekan tombol “Masuk”
- e. Sistem akan menampilkan halaman depan Aplikasi Nyidakim

## 2. Fitur Mengatur Pengguna Aplikasi Nyidakim

Terdapat fitur dimana hanya *administrator* yang dapat mengatur siapa saja yang dapat menggunakan aplikasi nyidakim ini mulai dari menambah sampai menghapus pengguna. Fitur ini juga memungkinkan *administrator* untuk mengatur tugas apa saja yang bisa dilakukan untuk petugas, jadi tidak semua *user* mempunyai hak akses yang sama.

## 3. Membuat Laporan Kejadian

Fitur ini digunakan untuk membuat laporan kejadian yang akan digunakan sebagai syarat untuk pembuatan berita acara pemeriksaan. Laporan kejadian ini bertujuan sebagai data awal yang memuat biometrik, data yang diperlukan untuk proses berita acara pemeriksaan (BAP). Pembuatan laporan kejadian pada aplikasi nyidakim ini terdapat 4 (empat) jenis laporan kejadian, yaitu untuk paspor, overstay, tindakan administratif keimigrasian (TAK), tindakan pidana keimigrasian (TPK). Akan tetapi disini peneliti hanya berfokus pada pembuatan laporan kejadian jenis paspor.

## 4. Mengubah laporan kejadian

Selain membuat laporan kejadian, aplikasi nyidakim juga dapat mengubah laporan kejadian yang sebelumnya sudah di buat. Fitur ini berfungsi jika ada perubahan data terlapor.

## 5. Pengajuan Laporan Kejadian

Fitur ini berfungsi untuk meneruskan laporan kejadian ke atasan. Fitur ini sangat penting karena memungkinkan untuk petugas dan atasan saling terhubung satu sama lain.

## 6. Membuat surat laporan kejadian

Fitur ini berfungsi untuk membuat salinan laporan kejadian menjadi bentuk surat secara nyata.

## C. Implementasi Sistem Nyidakim Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang

Terdapat pertanyaan mengenai implementasi aplikasi nyidakim di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan/implementasi aplikasi nyidakim di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang?

Bapak Adrian Nugroho menjelaskan bahwa:

“Aplikasi nyidakim sudah berjalan dengan baik dan efektif dalam membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan maupun penindakan keimigrasian.”

Kemudian bapak Hadi Firmansyah menjelaskan bahwa :

“Terlaksana dengan baik karena menurut saya aplikasi nyidakim ini sudah digunakan dan berjalan pada semua kantor imigrasi di seluruh Indonesia dan menjadi sistem utama pada proses penindakan keimigrasian dan pelayanan keimigrasian. Semua aturan hukum keimigrasian juga sudah difasilitasi oleh nyidakim”

Dari penjelasan responden terkait pertanyaan bagaimana pelaksanaan/implementasi aplikasi nyidakim di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, dapat diketahui bahwa aplikasi nyidakim sudah ter implementasi dengan baik dan sudah berjalan dengan efektif dalam membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaannya dan bisa dikatakan ter implementasi dengan baik karena sudah berkalan pada semua kantor imigrasi di seluruh Indonesia.

Bila dikaitkan pada teori pelayanan publik yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, aplikasi nyidakim ini diciptakan sebagai salah satu fasilitas dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Menurut penelitian ini, aplikasi nyidakim juga sudah memenuhi daripada asas-asas pelayanan publik karena sudah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik nya yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi.

Setelah mengetahui implementasi dari aplikasi nyidakim pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, peneliti melanjutkan penelitiannya pada komponen pertanyaan selanjutnya.

2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan penggantian paspor hilang atau rusak dengan menggunakan aplikasi nyidakim?

Bapak Adrian Nugroho menjelaskan bahwa :

“Untuk tata cara penggantian paspor hilang atau rusak di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang ini sama dengan kantor imigrasi yang lain

yaitu dengan pemohon datang ke seksi Inteldakim untuk melakukan pemeriksaan kemudian pemohon akan dibuatkan laporan kejadian oleh petugas pemeriksa dan dilakukan pengambilan foto biometrik dan sidik jari guna untuk memeriksa BMS, kemudian dilakukan pembuatan berita acara pemeriksaan, kemudian saya mengajukan berita acara pemeriksaan ke atasan yaitu kepala seksi Inteldakim untuk pembuatan berita acara pendapat yang akan digunakan sebagai keputusan oleh Kepala Kantor Imigrasi. Terkait dengan kondisi pandemi sekarang, pemohon bisa mengajukan proses penggantian paspor hilang atau rusak secara online dengan mengakses alamat *website* kantor kemudian memilih layanan “Mika Palang Pasak (Layanan Paspor Hilang & Rusak)” dengan mengikuti prosedur yang tertera”

Kemudian Bapak Hadi Firmansyah menjelaskan bahwa :

“Tahap-tahap bagi pemohon yang akan melakukan proses penggantian paspor hilang atau rusak yaitu dengan mengisi formulir di *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dengan memilih layanan “Mika Palang Pasak (Layanan Paspor Hilang & Rusak),

kemudian setelah mendapatkan pemberitahuan *email* jadwal pemeriksaan pemohon datang sesuai dengan jadwal yang ditentukan ke seksi Inteldakim. Kemudian petugas membuat laporan kejadian yang diisi dengan data pemohon dan foto biometrik dan rekam sidik jari untuk diperiksa BMS dengan menggunakan aplikasi *nyidakim*. Kemudian penyidik membuat berita acara pemeriksaan secara manual yang kemudian di salin ke aplikasi *nyidakim* untuk dilanjutkan ke tahapan berita acara pendapat. Kemudian, kepala seksi memeriksa hasil berita acara pemeriksaan dan kemudian membuat berita acara pendapat terkait dari pemeriksaan untuk diberikan persetujuan atau penolakan yang akan diputuskan oleh kepala kantor imigrasi”

Dari penjelasan responden terkait pertanyaan bagaimana pelaksanaan pelayanan paspor hilang atau rusak dengan menggunakan aplikasi *nyidakim*, dapat diketahui bahwa langkah pertama dalam pelayanan paspor hilang atau rusak dengan menggunakan aplikasi *nyidakim* ialah pemohon mengakses terlebih dahulu *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang yaitu [kanimkarawang.kemenkumham.go.id](http://kanimkarawang.kemenkumham.go.id) kemudian memilih layanan Mika Palang Pasak (Layanan Paspor Hilang

Atau Rusak) yaitu layanan yang memudahkan pemohon dalam melakukan penggantian paspor hilang atau rusak, kemudian pemohon mengisi formulir yang terdapat pada halaman tersebut dan pemohon diwajibkan untuk menggunggah foto paspor rusak jika pemohon yang ingin mengajukan berita acara pemeriksaan paspor rusak atau menggunggah foto surat tanda penerimaan laporan kehilangan dari kepolisian jika pemohon ingin mengajukan berita acara pemeriksaan paspor hilang, kemudian pemohon tinggal menunggu pemberitahuan melalui *email*.

#### **D. Kendala yang dialami Sistem Nyidakim dalam Melakukan Pelayanan Keimigrasian**

Dapat diketahui pada hasil wawancara sebelumnya bahwa memasukan hasil wawancara pada sistem *nyidakim* terlebih dahulu di masukan pada aplikasi *Microsoft Word Office* yang sudah terdapat format berita acara pemeriksaan, dan kemudian di masukan ke dalam sistem *nyidakim* dengan cara salin-tempel. Mengapa hal tersebut bisa terjadi. Peneliti melakukan wawancara untuk mencari tahu apa saja yang menjadi kendala pada sistem *nyidakim* pada proses pelayanan keimigrasian penggantian paspor hilang atau rusak.

1. Mengapa pelaksanaan pembuatan berita acara pemeriksaan harus melalui cara manual terlebih dahulu?

Bapak Adrian Nugroho menjelaskan bahwa :

“Karena jika pelaksanaan wawancara dengan langsung memasukan hasil wawancara tersebut ke dalam aplikasi *nyidakim* biasanya aplikasi

nyidakim tersebut tiba-tiba ter-refresh sendirinya dan mengakibatkan hilangnya hasil wawancara yang sudah di input ke dalam nyidakim dan harus memulai dari awal kembali”

Kemudian bapak Hadi Firmansyah menjelaskan bahwa :

“Terdapat permasalahan pada aplikasi nyidakim yaitu kerap sekali mati dengan sendirinya dan harus di muat ulang. Maka dari itu proses wawancara dilakukan secara manual terlebih dahulu dengan memasukan hasil wawancara ke dalam word terlebih dahulu dengan format yang sudah ada kemudian dilakukan salin tempel ke dalam form berita acara pemeriksaan pada aplikasi nyidakim kemudian bisa dilanjutkan pada tahap berikutnya”

Dari penjelasan responden terkait pertanyaan mengapa pelaksanaan pembuatan berita acara pemeriksaan harus melalui cara manual terlebih dahulu, dapat diketahui bahwa terdapat kendala pada aplikasi nyidakim bahwa dalam melakukan pelayanan keimigrasian aplikasi nyidakim kerap mati dengan sendirinya jika di diamkan terlalu lama, terutama pada saat proses wawancara berita acara pemeriksaan. Jika petugas penyidik melakukan wawancara berita acara pemeriksaan dengan langsung menggunakan aplikasi nyidakim dan wawancara berlangsung lama maka aplikasi nyidakim akan mati dengan sendirinya dan penyidik harus memulai ulang kembali memasukan hasil wawancara ke dalam sistem nyidakim.

Untuk mengatasi hal tersebut penyidik terlebih dahulu memasukan hasil wawancara kedalam format berita acara pemeriksaan secara manual pada aplikasi *Microsoft Office Word* dan kemudian diteruskan dengan melakukan salin dan tempel ke dalam aplikasi nyidakim.

Hal ini sesuai dengan teori pelayanan publik yaitu keprofesionalan, dimana petugas dengan profesional menghadapi kendala dimana pembuatan berita acara pemeriksaan dilakukan secara manual terlebih dahulu demi kelancaran proses pelayanan keimigrasian.

Setelah diketahui bahwa terdapat permasalahan di sistem nyidakim, peneliti melanjutkan pertanyaan selanjutnya mengenai kendala sistem nyidakim:

2. Apakah terdapat kendala yang lainnya selain kerapnya aplikasi nyidakim mati dengan sendirinya?

Bapak Adrian Nugroho menjelaskan bahwa :

“Kendala yang sering dialami pada saat menggunakan aplikasi nyidakim yaitu terkadang pencarian *Biometric Matching System* memakan waktu yang sangat lama, kemungkinan masalah tersebut terjadi karena terdapat masalah pada *server*”

Kemudian Bapak Hadi Firmansyah menjelaskan bahwa:

“permasalahan yang lain terjadi seperti pada saat melakukan pencarian *Biometric Matching System* cukup memakan waktu yang lama sehingga menyebabkan *server timed out*, hal ini

disebabkan karena perangkat keras yang belum *up-to-date* dan algoritma pencariannya terlalu lama”

Dapat diketahui kendala dari aplikasi nyidakim dari penjelasan responden ialah pencarian *Biometric Matching System* (BMS) terkadang memakan waktu yang cukup lama sehingga terkadang harus di muat ulang kembali laman aplikasi nyidakim tersebut. Penyebab telalu lama-nya proses pencarian BMS dirasa akibat algoritma pada proses pencarian terlalu lama dan butuh diperbaharui dan perangkat keras yang perlu diperbaharui. Hambatan pada koneksi server merupakan bukan permasalahan yang baru dalam sistem informasi.

Dapat diketahui dari teori sistem informasi manajemen dimana jika hubungan dari suatu sistem yaitu komponen sistem dan pengolah sistem untuk permasalahan diatas kurang baik maka akan timbul kendala-kendala. Suatu sistem harus terhubung dengan baik dan tanpa hambatan, terutama pada komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, dan pengolah sistem. Jika semua sistem sudah terhubung dengan baik maka sasaran dari sistem akan tercapai dan informasi akan sampai ke pengguna dengan baik dan tepat. Hal ini akan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yaitu kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dapat disimpulkan dari jawaban responden terkait dua pertanyaan yang peneliti tanyakan mengenai kendala pada sistem nyidakim terdapat dua kendala yaitu pertama, dalam melakukan pelayanan penggantian paspor hilang atau rusak pada proses pembuatan berita acara pemeriksaan tidak bisa secara

langsung di masukan ke dalam form yang ada di dalam sistem nyidakim, karena jika di diamkan terlalu lama aplikasi nyidakim akan memuat ulang dengan sendirinya dan semua hasil wawancara berita acara pemeriksaan akan hilang dan harus dimulai dari awal, solusi yang di lakukan petugas yaitu harus di masukan terlebih dahulu pada aplikasi *Microsoft Word* yang sudah ada format berita acara pemeriksaan dan baru dilakukan salin-tempel.

Kedua, pada proses pembuatan laporan kejadian diperlukan pengecekan *Biometric Matching System*, terkadang proses ini memakan waktu yang cukup lama untuk mencari dan menyamakan data biometrik. Hal ini dikarenakan algoritma pencarian pada sistem nyidakim masih belum efisien secara waktu pencarian dan cara pencarian dan juga perangkat keras yang harus diperbaharui. Hasil wawancara ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Rini Handayani yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dari sistem informasi berpengaruh terhadap manajemen informasi dan sistem informasi itu sendiri. Jika dua hal tersebut tidak berjalan dengan baik maka akan timbul kendala-kendala yang akan menghambat efektivitas dari sebuah sistem informasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka terdapat kesimpulan yang dianggap telah berhasil mencapai tujuan penelitian, yaitu penelitian ini telah memberikan penjelasan bahwa aplikasi nyidakim di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang terlaksana dengan baik dan efektif dalam membantu pelayanan paspor hilang atau rusak.

Namun masih terdapat kendala pada sistem nyidakim yaitu masih belum stabilnya sistem nyidakim dalam melakukan pekerjaannya seperti, pada saat pencarian *Biometric Matching System* (BMS) terkadang memakan waktu yang cukup lama sehingga harus berulang-ulang di muat ulang sistem nyidakim tersebut. Begitu pula penginputan data hasil wawancara terlapor ke dalam sistem nyidakim. Petugas harus memasukan data hasil wawancara kedalam aplikasi *Microsoft Word* terlebih dahulu baru dilakukan salin-tempel kedalam sistem nyidakim, hal ini dikarenakan jika petugas terlalu lama mendiamkan sistem nyidakim dalam keadaan diam, sistem nyidakim akan memuat ulang dengan sendirinya dan semua data hasil wawancara yang sudah dimasukan petugas secara otomatis akan hilang. Kendala-kendala yang di maksud dikarenakan belum di perbarui nya algoritma dalam mesin pencarian *Biometric Matching System* dan perangkat keras yang masih lama dan belum di perbarui.

Dengan demikian, berdasarkan penelitian terhadap sistem nyidakim dapat disimpulkan bahwa sistem nyidakim terimplementasi dengan baik dan efektif dalam melakukan pelayanan penggantian paspor hilang atau rusak pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Selain itu juga terdapat kendala pada sistem nyidakim.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian telah ditemukan beberapa permasalahan yang belum ada solusinya, sehingga penelitian ini menghasilkan beberapa saran untuk mendukung penelitian selanjutnya yang diharapkan dapat menghasilkan hasil yang lebih maksimal. Saran-saran tersebut seperti proses pelayanan keimigrasian memerlukan ketepatan dan kecepatan agar pemohon dapat puas terhadap kinerja UPT tersebut. Kendala terhadap kecepatan sistem nyidakim seharusnya dapat diatasi semenjak masalah

tersebut ada. Maka diharapkan sebelum mengeluarkan sistem ataupun aplikasi perlu dilakukan *Stress Testing* terhadap sistem ataupun aplikasi tersebut. Adapun guna dari *Stress Testing* yaitu untuk menguji stabilitas dan keandalan dari sistem. Tes ini dapat menentukan sistem atau aplikasi pada ketahanan dan penanganan kesalahan dalam kondisi yang berat. Jika sudah dilakukan tes maka sistem atau aplikasi tersebut dapat di luncurkan ke publik dengan keadaan siap pakai.

Peran dari teknologi informasi sangatlah penting pada revolusi industri 4.0, selain dari sumber daya manusia nya yang harus memperbaharui diri demi menghadapi zaman ini tentu teknologi informasi juga butuh untuk diperbaharui demi menunjang pekerjaan dari petugas. Sistem nyidakim yang sudah pada tahap ke dua ini butuh pembaruan dari algoritmanya dan juga pendukungnya yaitu perangkat lunaknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faizal, M., and S. L Putri. "SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PEGAWAI BERBASIS WEB (STUDI KASUS DI PT PERKEBUNAN NUSANTARA VIII TAMBAKSARI)." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* (2017): 1–15.
- Gelinas, J.U., Richard B. Dull, and Patrick R. Wheeler. *Accounting Information Systems*, 2012.
- Hardiansyah. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya." *Gava Media* (2018).
- Hutahaean, J. *Konsep Sistem Informasi.*, 2015.
- Imigrasi, Direktorat Jenderal. *Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-3909*, 2011.
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Pemkumham Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Baisa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.* jakarta, 2014.
- rahman alianda arief. "• Menganalisis Penerapan Dari Aplikasi PROKANIM Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Yang Akan Membuat Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak." *Lembar Tugas Akhir Poltekim* (2018).
- Rini, Handayani. "Menguji Faktor Faktor Yang Menentukan Efektivitas Sistem

Informasi Pada Organisasi Sektor  
Publik.” *Lembar Tugas Akhir Poltekim*  
(2010).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif,  
Kualitatif, Dan R&D.* Bandung:

Bandung: Alfabeta, 2019.

Tohari. *Analisis Serta Perancangan Sistem  
Informasi Melalui Pendekatan UML,*  
2014.