**EFEKTIVITAS ALUR ANTRIAN PERMOHONAN
PASPOR DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi
Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan)
*(Effectiveness of Passport Application's Queuing Flow In Order to Improve Public
Services)*
*Case Study of APAPO Implementation at the Immigration Office Class I Special Non
Border Control South Jakarta***

Beauty Maharani Matutina

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

beautymhrn@gmail.com

ABSTRACT

Public services in Indonesia have an important role in every aspect such as economic, social and political. In addition, services like this are also an important element in improving the quality of social life in social life. High quality services are one of the main concerns among the social community, therefore it needs to be considered in providing services. The use of information technology in passport services truly helps increasing the work's effectiveness and efficiency, which is the service in applying for a passport at the immigration office. Therefore, it is necessary for public service providers to pay attention in carrying out activities to fulfill society's demands.

Keywords: *Technology, Passport, Public Services, Effectiveness*

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia pun memiliki peranan penting dalam berbagai aspek seperti kehidupan ekonomi, sosial dan politik. Selain itu, pelayanan juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu perhatian utama dari masyarakat luas, oleh karena itu perlu diperhatikan dalam melakukan pelayanan. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan paspor sangat membantu meningkatkan efektifitas maupun efisiensi pekerjaan, salah satunya pelayanan dalam permohonan paspor di kantor imigrasi. Maka dari itu, perlu adanya perhatian dari penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan kegiatan dalam pemenuhan tuntutan masyarakat.

Kata kunci: *Teknologi, Paspor, Pelayanan Publik, Efektifitas*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, semua manusia memerlukan pelayanan dalam kehidupan mereka. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pun menjadi perhatian yang lebih bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa standar pelayanan terhadap masyarakat menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan. Untuk definisi pelayanan dari perundang-undangnya sendiri tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa :

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kebijakan publik.”

Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu perhatian utama dari masyarakat luas, oleh karena itu perlu diperhatikan dalam melakukan pelayanan. Salah satunya pelayanan dalam permohonan paspor di kantor imigrasi. Dari pelayanan di kantor imigrasi secara tatap muka maupun pelayanan dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPO) yang merupakan salah satu komponen penting dalam alur permohonan paspor dan perlu diperhatikan keefektifannya terhadap pelayanan publik.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan¹. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara output

atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai.

Namun seiring dengan berkembangnya zaman, proses mengedepankan dan memajukan suatu negara dengan berbagai tingkat kompleksitas masalah yang terjadi pada setiap harinya menjadikan tantangan tersendiri bagi Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi). Tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di bidang keimigrasian pun semakin tinggi. Kondisi ini menjadikan Direktorat Jenderal Imigrasi harus dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan, salah satunya dengan diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi APAPO di Seluruh Indonesia.

Aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO) adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan keimigrasian, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang memiliki fungsi untuk mengatasi antrian panjang pemohon paspor di kantor imigrasi dan juga menekan angka pelanggaran keimigrasian.

Namun dalam pelaksanaannya, implementasi APAPO ini mengalami berbagai macam kendala. Mulai dari perumusan kebijakan yang tidak sesuai prosedur, hingga aspek materil implementasi yang berpotensi gugatan hukum². Sejak di-launching pada 26 Januari 2019, APAPO 2.0 mendapat beragam saran dan kritik dari masyarakat. Sebagian dari masyarakat yang memberikan tanggapan yang berbentuk apresiasi, tapi tidak sedikit yang berkomentar miring terkait aplikasi ini.

PEMBAHASAN

Menjalankan administrasi pemerintahan berbeda dengan menjalankan organisasi bisnis. Misi organisasi publik menjadi bukan hanya sekedar memuaskan dan memudahkan pengguna jasa, melainkan juga menyediakan jasa tersebut sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik³. Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara

¹ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, 2015.

² M Alvi Syahrin, “Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies” 6, no. Imi (2019): 23–56.

³ Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, and Lely Indah Mindarti, “ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen,” *Administrasi Publik (JAP)* 2, no. 1 (2013): 1151–1158.

Online (APAPO) merupakan salah satu sarana dan menjadi komponen penting untuk memudahkan jalannya alur permohonan paspor. Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) sebagai peluncur aplikasi, dalam pelaksanaannya mengimplementasikan APAPO mengalami berbagai macam kendala⁴. Walaupun begitu, Ditjen Imigrasi dan secara spesifik Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan terbuka terhadap berbagai macam pengaduan berupa kritik, saran, dan apresiasi.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) adalah aplikasi yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka implementasi pendaftaran antrian paspor secara online. Publik yang memohon pembuatan paspor harus mengunjungi kantor imigrasi, namun agar dapat mendapatkan nomor antrian pelayanan pembuatan paspor diharuskan untuk mendaftar secara online, tidak dapat langsung datang mengantri di kantor. Hal ini menjadikan APAPO sebagai salah satu sarana krusial bagi tahap awal dalam permohonan pembuatan paspor. Jika publik sudah mendaftarkan diri secara *online*, maka otomatis sudah terdaftar sebagai pemohon di hari yang sudah ditentukan.

Pelaksanaan pelayanan publik memotivasi masyarakat untuk memberikan umpan balik (*feedback*) yang sangat penting bagi peningkatan kepuasan masyarakat. Pada prinsipnya, umpan balik ini dilakukan agar pelayanan publik dapat mengetahui setiap kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan. Tingkat kecepatan pelayanan untuk mengatasi pengaduan masyarakat juga diperlukan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat⁵.

Dalam pelaksanaan pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan terbuka terhadap berbagai macam pengaduan berupa kritik, saran, dan apresiasi dalam rangka peningkatan pelayanan.

Pada prinsipnya, implementasi pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya⁶ dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta

Selatan menyediakan layanan call center, customer service, LINE, Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram, E-mail dan halaman LAPOR! sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat. Penanganan pengaduan yang dimaksudkan dalam adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

Dalam bulan Januari hingga Juli di tahun 2020, total pengaduan yang didapatkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan berjumlah 220 pengaduan yang dikirim melalui berbagai layanan yang sudah disediakan. Jenis pengaduan yang dikirimkan bervariasi berupa kritik, saran, dan bentuk apresiasi. Dalam bulan Januari hingga Juli di tahun 2020, telah diterima 189 kritikan, 2 saran dan 29 bentuk apresiasi terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan secara umum. Diantara 189 kritikan tersebut, 75 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 110 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan 4 kritik lainnya mengeluhkan permasalahan warga negara asing (WNA) bermasalah. Secara spesifik, 35 kritik dari 75 kritikan mengenai pelayanan paspor online mengeluhkan permasalahan antrian paspor online.

Pada bulan Januari 2020, terdapat 54 pengaduan yang masuk berupa 43 kritik, 11 apresiasi, dan tidak ditemukannya pengaduan dalam bentuk saran. Diantara 43 kritikan tersebut, 20 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 23 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan tidak ditemukan pengaduan mengenai warga negara asing (WNA) bermasalah.

Secara spesifik, 18 kritik dari 20 kritikan mengenai pelayanan paspor online mengeluhkan permasalahan antrian paspor online. Pada tanggal 2 Januari telah diterima 1 pengaduan mengenai

⁴ Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies."

⁵ Bappenas, "Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik," *Laporan Kajian* (2010): 1–174.

⁶ Ibid.

keterbatasan antrian lansia (antrian prioritas). Pada tanggal 3 – 10 Januari terdapat 12 butir pengaduan yang mengeluhkan gagalnya akses login ke APAPO, berlanjut pada tanggal 22 – 24 Januari sebanyak 4 butir pengaduan dengan keluhan yang sama, dan pada tanggal 31 Januari sebanyak 1 butir dengan keluhan yang sama. Pengaduan ini telah ditindaklanjuti oleh admin pengaduan yang sedang bertugas, dan hal ini dikarenakan adanya gangguan jaringan dari server pusat. Pengaduan ini kemudian untuk diteruskan ke bagian Ditjen Kantor Kelas I Khusus Jakarta Selatan.

Pada bulan Februari 2020, terdapat 80 pengaduan yang masuk berupa 70 kritik, 8 apresiasi, 2 pengaduan dalam bentuk saran. Diantara 70 kritikan tersebut, 18 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 51 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan 1 kasus mengenai warga negara asing (WNA) bermasalah.

Secara spesifik, 3 kritik dari 18 kritikan mengenai pelayanan paspor online mengeluhkan permasalahan antrian paspor online. Ketiga kritikan ini diajukan pada tanggal 3, 10 dan 21 Februari dan mengeluhkan gangguan login pada sistem APAPO. Gangguan login ini ditindaklanjuti sebagai dikarenakan oleh adanya perbaikan (maintenance) dari server pusat. Pada tanggal 4 Februari terdapat saran yang masuk oleh pelanggan yang mengaku kesulitan dalam mendapatkan jadwal antrian karena aplikasi masih sering mengalami gangguan. Saran tersebut berisikan memperluas kesempatan kuota antrian bagi pelanggan yang datang langsung ke kantor imigrasi.

Pada bulan April 2020, terdapat 13 pengaduan yang masuk berupa 11 kritik, 3 apresiasi, tidak ditemukannya pengaduan dalam bentuk saran. Diantara 11 kritikan tersebut, 1 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 9 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan 1 kasus mengenai warga negara asing (WNA) bermasalah. Secara spesifik, 1 kritikan mengenai pelayanan paspor online tersebut mengeluhkan permasalahan antrian paspor online, dan sebagai tindak lanjut dikarenakan pencegahan penyebaran COVID-19 maka admin pengaduan menginformasikan bahwa kantor migrasi ditutup sementara.

Pada bulan Mei 2020, terdapat 19 pengaduan yang masuk berupa 18 kritik, 1 apresiasi, tidak

ditemukannya pengaduan dalam bentuk saran. Diantara 18 kritikan tersebut, 2 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 15 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan 1 kasus mengenai warga negara asing (WNA) bermasalah. Secara spesifik, 2 kritikan mengenai pelayanan paspor online mengeluhkan permasalahan antrian paspor online, dan sebagai tindak lanjut dikarenakan pencegahan penyebaran COVID-19 maka admin pengaduan menginformasikan bahwa kantor migrasi ditutup sementara.

Pada bulan Juni 2020, terdapat 33 pengaduan yang masuk berupa 30 kritik, 3 apresiasi, dan tidak ditemukannya pengaduan dalam bentuk saran. Diantara 30 kritikan tersebut, 26 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 4 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan tidak ditemukannya kasus mengenai warga negara asing (WNA) bermasalah.

Secara spesifik, 7 kritik dari 26 kritikan mengenai pelayanan paspor online mengeluhkan permasalahan antrian paspor online, ditambah 8 diantaranya tidak dapat mengakses APAPO karena adanya gangguan (error). Gangguan-gangguan ini berupa tidak dapat tersambungannya pelanggan dengan akses layanan pada APAPO yang ditunjukkan dengan respon “unexpected error” pada aplikasi yang dikeluhkan pada tanggal 15, tanggal 16 dan tanggal 25 (sebanyak 2 kali) akibat server aplikasi yang sedang bermasalah. Salah satu usaha pelanggan yaitu mencoba mendaftar dengan menggunakan dua akun google email namun tetap tidak mendapatkan respon yang diinginkan. Ditemukan juga permasalahan barcode antrian tidak muncul yang dikeluhkan pada tanggal 26 dengan tindak lanjut pengecekan nama pelanggan di aplikasi manajemen antrian oleh petugas. Gangguan berupa kesalahan jenis antrian yang didapat oleh pelanggan berupa antrian permohonan paspor baru, padahal yang diminta adalah perpanjangan paspor juga ditemukan sebanyak 2 kali di tanggal 23 secara bersamaan, diakibatkan oleh gangguan pada sistem aplikasi. Gangguan berupa kesalahan jenis antrian ini juga sempat merugikan pelanggan yang mengajukan keluhan di tanggal 1, bahwa tindakan membatalkan antrian dari permohonan membuat paspor menjadi permohonan perpanjangan paspor mengakibatkan sistem memerintahkan pelanggan untuk menunggu selama 30 hari untuk mendapatkan antrian selanjutnya,

keluhan ini ditangani dengan cara melakukan pendaftaran antrian online dari akun lain dan perangkat lain. Gangguan pada antrian lainnya yaitu berupa pelanggan yang mengeluhkan kehabisan kuota antrian.

Pada bulan Juli 2020, terdapat 21 pengaduan yang masuk berupa 18 kritik, 3 apresiasi, dan tidak ditemukannya pengaduan dalam bentuk saran. Diantara 18 kritikan tersebut, 8 kritik mengeluhkan permasalahan pelayanan paspor online, 10 kritik mengeluhkan permasalahan prosedur dan informasi pelayanan keimigrasian, dan tidak ditemukannya kasus mengenai warga negara asing (WNA) bermasalah.

Secara spesifik, 4 kritik dari 8 kritikan mengenai pelayanan paspor online mengeluhkan permasalahan antrian paspor online. Permasalahan berupa kesalahan jenis antrian ini juga sempat merugikan pelanggan yang mengajukan keluhan di tanggal 1, bahwa tindakan membatalkan antrian dari permohonan membuat paspor menjadi permohonan perpanjangan paspor mengakibatkan sistem memerintahkan pelanggan untuk menunggu selama 30 hari untuk mendapatkan antrian selanjutnya, keluhan ini terjadi sebanyak tiga kali di tanggal 1, 22 dan 23. Keluhan ini ditangani dengan cara melakukan pendaftaran antrian online dari akun lain dan perangkat lain. Keluhan lainnya yaitu berupa gangguan (*error*) pada sistem aplikasi di tanggal 27.

Berdasarkan data-data keluhan diatas maka dapat dinyatakan bahwa sebagian besar gangguan yang ada pada APAPO berupa gangguan server pada sistem pusat. Gangguan lainnya berupa kesulitan mendapatkan jadwal antrian dikarenakan keterbatasan nomor antrian. Walaupun begitu keluhan-keluhan berupa gangguan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam hal ini organisasi berarti Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan. Tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu adanya kelancaran dalam alur permohonan paspor. Jika Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan telah berhasil mencapai tujuan yang telah

ditetapkan, dalam hal ini lancarnya alur permohonan paspor dengan bantuan dari sistem APAPO sebagai pendukung dalam masyarakat mengambil nomor antrian, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas.

APAPO diharapkan menimbulkan sebuah efek yang memperlancar dan mempermudah alur antrian permohonan paspor. APAPO dapat dikatakan efektif apabila alur antrian permohonan paspor menjadi lancar dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan.

Pelayanan terhadap masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dalam waktu yang singkat, mudah, dan memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

APAPO dijadikan sebagai sarana bagi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. APAPO sebagai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam alur permohonan pelayanan paspor, berfungsi sebagai tahapan awal dalam memberikan nomor antrian permohonan pelayanan paspor. Pelayanan melalui APAPO haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian dalam rangka mendapatkan layanan permohonan pelayanan paspor. APAPO seharusnya menjadi sebuah sarana yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan bagi masyarakat yang hendak memperoleh pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Adanya pengaduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat menandakan bahwa pelayanan publik masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat⁷. Masih terdapatnya pengaduan dan keluhan masyarakat mengenai sistem dan prosedur pelayanan

⁷ Layaman and Suci Hartati, "Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon," *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis* (2009): 13–33,

<http://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/view/1280/843>.

pada APAPO berarti pelayanan APAPO masih belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Dari hasil laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat bulan Januari hingga Juli 2020 dapat diketahui bahwa sebagian besar pengaduan yang berisikan keluhan dalam masalah pelayanan paspor online dan paspor online berkutat pada permasalahan server APAPO yang mengalami gangguan (error) akibat perbaikan (maintenance). Permasalahan lainnya adalah keterbatasan kuota antrian paspor online. Dalam bulan Januari sendiri, terdapat 15 buah pengaduan yang masuk ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan mengenai APAPO yang tidak dapat diakses akibat gangguan server dari pusat.

Masyarakat pada dasarnya menginginkan pelayanan yang maksimal, dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapatkan identitas kewarganegaraan ketika melakukan perjalanan antar negara. Pembuatan paspor merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu masyarakat mengharapkan Kantor Imigrasi Kelas I Non Khusus TPI Jakarta Selatan lebih memperhatikan kepastian dalam hal kepengurusan paspor. Tujuan APAPO sendiri adalah untuk memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan, namun beberapa halangan seperti gangguan server dan sempitnya kesempatan kuota malah justru dapat menghambat jalannya alur antrian permohonan paspor.

Fungsi APAPO dalam gunanya menjadi sarana untuk mempermudah tahap awal yaitu mengambil nomor antrian dalam alur permohonan paspor menjadi kurang efektif karena server yang digunakan oleh sistem pusat masih belum stabil. Tidak stabilnya server sistem pusat akan mengakibatkan gangguan pada sistem aplikasi, dan masa perbaikan (maintenance) yang pastinya memakan waktu tidak sedikit bahkan hingga sehari-hari, dapat menghambat pemberian pelayanan pada masyarakat.

KESIMPULAN

APAPO merupakan sarana bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya di bidang keimigrasian. Pelayanan melalui APAPO haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian dalam

rangka mendapatkan layanan permohonan pelayanan paspor. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, dan memuaskan. Adanya pengaduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat menandakan bahwa pelayanan publik masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data dan wawancara yang telah dijelaskan pada Bab III, dapat disimpulkan bahwa ditemukan kendala yang dialami oleh pemohon paspor dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, kendala yang paling umum ditemui adalah adanya error pada aplikasi yang di akibatkan oleh maintenance sistem dari pusat dan terbatasnya kuota antrian paspor online yang dirasakan oleh calon pemohon paspor. Selain daripada itu, pada proses alur pelayanan permohonan paspor tidak ditemukan kendala, karena kinerja pegawai yang dianggap cakap dan tanggap oleh para pemohon paspor saat mengalami kesulitan pada saat melakukan proses permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

Dari hasil analisis data dan wawancara yang telah dijelaskan pun dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan dan alur permohonan paspor secara online sudah dikatakan berjalan dengan efektif, namun perlu adanya beberapa upgrade atau perbaikan untuk meningkatkan tingkat keefektifan tersebut.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, alur pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan sudah dikatakan efektif, namun perlu adanya beberapa perbaikan dan peningkatan, yang ditujukan kepada :

a) Direktorat Sitem dan Teknologi Informasi Keimigrasian, perlu adanya peningkatan kualitas pada aplikasi APAPO, khususnya pada masalah sistem maupun server karena akan sering terjadi crash atau error yang terjadi saat pembagian kuota antrian pada hari Jumat dengan waktu yang sama dengan seluruh kantor imigrasi.

b) Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta untuk mempertimbangkan mengenai permasalahan pembagian kuota yang hanya dibuka setiap hari Jumat, karena banyaknya keluhan mengenai kuota antrian

yang habis dalam waktu yang sangat cepat. Kiranya kuota bisa diberikan setiap hari, sehari sebelum pelaksanaan antrian.

Wilonotomo. "Implementasi Kebijakan Keimigrasian: Terkait Kebijakan Pemerintah Di Era Digitalisasi Teknologi," 2019.

c) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan untuk selalu menyampaikan sosialisasi yang menyeluruh mengenai prosedur dan alur pembuatan paspor secara online, seperti pada media sosial, website dan informasi melalui media cetak seperti spanduk agar masyarakat lebih mengerti dan memahami mengenai alur permohonan paspor khususnya cara pendaftarannya menggunakan aplikasi antrian paspor online (APAPO).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Politeknik Imigrasi, Jakarta, Indonesia sebagai institusi asal tim penulis yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis melaksanakan implementasi Dharma Perguruan Tinggi penelitian untuk berkarya sebagai akademisi di Indonesia. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah memberikan ruang bagi kami untuk melakukan diseminasi ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. "Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik." *Laporan Kajian* (2010): 1–174.
- Layaman, and Suci Hartati. "Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon." *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis* (2009): 13–33.
<http://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/view/1280/843>.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, 2015.
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, and Lely Indah Mindarti. "ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen." *Administrasi Publik (JAP)* 2, no. 1 (2013): 1151–1158.
- Syahrin, M Alvi. "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies" 6, no. Imi (2019): 23–56.