

**ANALISIS DAMPAK DARI TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP
PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
YOGYAKARTA**

*IMPACT ANALYSIS OF DIGITAL TRANSFORMATION ON IMMIGRATION
SERVICES AT THE YOGYAKARTA CLASS I TPI IMMIGRATION OFFICE*

<https://10.0.205.137/tematics.v6i2.653>

Submitted: 05-04-2025 Reviewed: 15-05-2025 Published: 26-06-2025

Ilham Setya Abadi
ilhamsetyaabadi@gmail.com
Politeknik Pengayoman Indonesia

Pascalis Danny Kristi Wibowo, M.Si.
pascalisdkw@gmail.com
Politeknik Pengayoman Indonesia

**Intan Nurkumalawati, A,Md.Im., S.I.P.,
MPA.**
intannurkumala1@gmail.com
Politeknik Pengayoman Indonesia

Abstract. *This study explores the impact of digital transformation on immigration services at the Yogyakarta Class I TPI Immigration Office. In the era of technological disruption, immigration services must adapt to new demands for efficiency, transparency, and public accessibility. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis involving immigration officers and service applicants who used digital systems such as e-Visa and M-Paspor. The findings reveal that digital transformation has significantly improved administrative efficiency and public satisfaction. However, the implementation also presents challenges, including limited digital literacy, technical system errors, and gaps in human resource readiness. The study also emphasizes the importance of trust, security, and inclusive system design to ensure service equity. Ultimately, the study concludes that digital transformation must be accompanied by organizational readiness, continuous training, and active user support to ensure optimal and human-centered service delivery. These findings contribute to the development of adaptive public service models in Indonesia's immigration sector.*



TEMATICS | Technology Management and Informatics Research Journals are licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Keywords: Digital Transformation; Immigration Services; Qualitative Analysis; Public Service Innovation; Yogyakarta Immigration

Abstrak. Penelitian ini mengkaji dampak dari transformasi digital terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Di tengah disrupsi teknologi, pelayanan keimigrasian dituntut untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi terhadap pemohon layanan serta pegawai yang terlibat dalam sistem digital seperti e-Visa dan M-Paspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi dan kepuasan masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan seperti literasi digital yang terbatas, kendala teknis sistem, serta kesiapan sumber daya manusia yang belum merata. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kepercayaan, keamanan data, dan desain sistem yang inklusif untuk menjamin keadilan layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital perlu diiringi dengan kesiapan organisasi, pelatihan berkelanjutan, serta dukungan pengguna aktif untuk memastikan pelayanan publik yang optimal dan berorientasi pada manusia. Temuan ini memberikan kontribusi pada pengembangan model layanan publik adaptif di sektor keimigrasian Indonesia.

Kata Kunci: Transformasi Digital; Pelayanan Keimigrasian; Analisis Kualitatif; Inovasi Layanan Publik; Imigrasi Yogyakarta

1. INTRODUCTIONS

Perubahan zaman telah membawa birokrasi publik pada titik transisi yang tidak lagi dapat dihindari: digitalisasi. Di tengah pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat kini menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Kantor Imigrasi, sebagai lembaga pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan mobilitas warga negara maupun warga asing, tidak terkecuali dari gelombang perubahan ini. Salah satu respons konkret dari institusi keimigrasian adalah melalui

implementasi transformasi digital dalam bentuk pelayanan elektronik seperti e-Visa, M-Paspor, serta antrean daring berbasis aplikasi.

Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak sekadar bermakna penggunaan teknologi, tetapi juga mencerminkan perubahan pola pikir, sistem kerja, serta relasi antara aparatur dan masyarakat. Seperti ditegaskan oleh (Vial, 2019), transformasi digital merupakan proses sistematis dan strategis yang mengintegrasikan teknologi dalam proses organisasi untuk menciptakan nilai baru yang berkelanjutan. Dalam konteks keimigrasian, nilai ini berupa peningkatan efisiensi, kepastian layanan, serta penguatan akuntabilitas.

Namun demikian, tidak dapat dimungkiri bahwa pergeseran ke arah digital juga membawa tantangan tersendiri. Masih terdapat kesenjangan digital antara kebijakan dan kapasitas pelaksana di lapangan, termasuk pada aspek kesiapan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital. Dalam pelaksanaan layanan e-Visa misalnya, ditemukan adanya kasus ketidaksesuaian data, kendala jaringan, hingga kebingungan pemohon terhadap alur layanan elektronik yang berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan.

Mengacu pada teori New Public Service (Denhardt dan Denhardt, 2015), pelayanan publik seyogianya mengedepankan partisipasi, dialog, dan pemberdayaan masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar objek layanan. Oleh karena itu, dalam konteks transformasi digital, pelayanan imigrasi tidak hanya dituntut untuk cepat dan praktis, tetapi juga harus inklusif, adaptif, dan akomodatif terhadap kebutuhan serta kapasitas pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam dampak dari transformasi digital terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus kajian diarahkan pada persepsi, pengalaman, serta dinamika interaksi antara pemohon layanan dan petugas imigrasi dalam kerangka pelayanan digital. Melalui pendekatan ini, diharapkan diperoleh gambaran utuh mengenai sejauh mana transformasi digital benar-benar memberi manfaat, serta apa saja hambatan dan strategi adaptif yang dilakukan oleh lembaga imigrasi.

Dengan demikian, studi ini tidak hanya akan memperkaya literatur mengenai praktik digitalisasi layanan publik, tetapi juga menjadi bahan refleksi strategis bagi pengambil kebijakan dalam memperkuat kualitas pelayanan berbasis teknologi yang berkeadilan, manusiawi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam dampak transformasi digital terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dalam konteks alami, dengan fokus pada makna yang diberikan oleh individu terhadap pengalaman mereka. Menurut (Creswell ,2014), pendekatan kualitatif deskriptif cocok digunakan ketika tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai suatu fenomena atau peristiwa.

Lokasi penelitian dipusatkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, yang telah menerapkan berbagai inovasi layanan berbasis digital seperti e-Visa, M-Paspor, dan sistem antrean daring. Penelitian dilaksanakan selama periode Maret hingga Mei 2025, dengan melibatkan informan yang terdiri dari pemohon layanan keimigrasian (baik WNI maupun WNA) serta pegawai imigrasi yang terlibat langsung dalam proses pelayanan digital.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh informan dalam menggunakan atau memberikan layanan digital. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan di kantor imigrasi, untuk memahami dinamika interaksi antara petugas dan pemohon dalam konteks layanan digital.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh (Miles et al., 2014), yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan merangkum informasi penting dari data mentah. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap pola-pola yang

muncul. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian.

Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi. Selain itu, dilakukan member checking dengan meminta konfirmasi dari informan mengenai keakuratan data yang telah dikumpulkan.

3. RESEARCH

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi strategi fundamental dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan masyarakat modern, khususnya dalam sektor keimigrasian yang bersinggungan langsung dengan arus mobilitas lintas negara. Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, transformasi digital tidak hanya sekadar penerapan teknologi, melainkan juga mencakup perubahan proses kerja, relasi antar-pihak, serta ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan.

3.1. Dampak Transformasi Digital terhadap Efisiensi Pelayanan

Salah satu dampak paling nyata dari transformasi digital adalah meningkatnya efisiensi layanan administrasi keimigrasian. Layanan berbasis digital seperti e-Visa, M-Paspor, dan antrean daring telah memotong sejumlah tahapan birokrasi konvensional yang sebelumnya memerlukan waktu, biaya, dan tenaga lebih besar. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa durasi pelayanan menjadi lebih cepat dan dapat dipantau secara real-time. Sistem antrean daring memungkinkan pemohon memilih jadwal pelayanan secara fleksibel dan mengurangi waktu tunggu di kantor imigrasi. Ini sejalan dengan temuan (Dwiyanto, 2018), bahwa efisiensi adalah salah satu indikator penting dalam reformasi birokrasi berbasis digital.

Selain itu, aplikasi digital memungkinkan integrasi lintas sistem antara bagian pemeriksaan dokumen, pembayaran, dan pencetakan, sehingga memperkecil kemungkinan duplikasi data atau human error. Hal ini menegaskan peran digitalisasi dalam menciptakan akurasi dan kecepatan dalam pelayanan publik.

3.2. Transformasi Peran Pegawai dan Tantangan Adaptasi

Transformasi digital turut mengubah peran dan fungsi pegawai imigrasi, dari yang semula dominan dalam aspek manual dan administratif, kini dituntut menjadi operator teknologi serta fasilitator pelayanan informasi. Perubahan ini tidak selalu mudah dihadapi, terutama bagi pegawai yang telah lama bekerja dengan pola kerja konvensional. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat gap keterampilan digital, khususnya dalam pengoperasian sistem aplikasi baru serta interpretasi kebijakan teknis digital.

Sebagian pegawai mengaku mengalami tekanan karena harus menyesuaikan diri dalam waktu singkat, sementara beban kerja tetap tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan pendampingan, pelatihan berkelanjutan, serta perubahan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Hal ini sejalan dengan pendapat (Vial, 2019), bahwa transformasi digital yang sukses membutuhkan perubahan struktural dan kultural secara simultan.

3.3. Persepsi dan Kepuasan Masyarakat

Dari sisi pemohon, mayoritas responden menunjukkan kepuasan terhadap sistem layanan digital karena memberikan kemudahan akses dan kejelasan prosedur. Informan menyampaikan bahwa sistem e-Visa memberikan transparansi terhadap tahapan proses aplikasi, status permohonan, dan estimasi waktu penyelesaian. Namun, sebagian pemohon, khususnya yang kurang familiar dengan teknologi, menyampaikan kebingungan dalam navigasi sistem dan keterbatasan panduan teknis yang tersedia.

Selain itu, pemohon berharap adanya layanan bantuan (help desk) yang lebih aktif, seperti live chat atau chatbot, untuk membantu saat mereka mengalami kendala teknis. Ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital memberikan kemajuan, kehadiran pendekatan humanis dalam teknologi tetap dibutuhkan untuk memastikan layanan tetap inklusif dan tidak diskriminatif secara digital.

3.4. Dimensi Keamanan dan Kepercayaan

Keamanan data menjadi salah satu kekhawatiran utama di era digital. Beberapa informan menyuarakan keraguan mengenai keamanan data pribadi yang disimpan dalam sistem

layanan keimigrasian. Mereka berharap ada jaminan dari pemerintah terkait perlindungan data, enkripsi, serta regulasi yang mengatur penggunaan dan penyimpanan informasi pemohon. Ini memperkuat pernyataan (Scholl et al., 2020) bahwa aspek trust dan digital governance menjadi fondasi keberlanjutan layanan publik berbasis teknologi.

Selain keamanan teknis, kepercayaan juga terkait pada sejauh mana pemohon merasa diperlakukan adil, cepat, dan tanggap oleh petugas layanan digital. Dalam wawancara, muncul apresiasi terhadap respons pegawai yang cepat dalam menangani keluhan atau error sistem, yang memberikan citra positif terhadap pelayanan publik imigrasi.

3.5. Kompleksitas Implementasi dan Tantangan Ke Depan

Transformasi digital tidak hanya menghadirkan manfaat, tetapi juga kompleksitas dalam implementasi. Beberapa kendala yang teridentifikasi dalam penelitian ini meliputi: koneksi internet yang tidak stabil, sistem aplikasi yang belum sepenuhnya terintegrasi, kurangnya pelatihan teknis, serta resistensi perubahan di kalangan pegawai.

Upaya perbaikan seperti pelatihan teknis, perbaikan antarmuka pengguna (*user interface*), serta penyusunan SOP layanan digital yang lebih adaptif perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Pendekatan partisipatif, baik dari internal organisasi maupun masukan dari masyarakat, menjadi kunci dalam menyempurnakan sistem layanan digital yang berkelanjutan dan inklusif

4. CONCLUSION

Transformasi digital yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta telah memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan transparansi layanan keimigrasian. Melalui sistem e-Visa, M-Paspor, dan aplikasi antrean online, pemohon kini memiliki akses yang lebih mudah dan efisien terhadap layanan imigrasi. Perubahan ini tidak hanya mempengaruhi sisi teknis

pelayanan, tetapi juga membentuk paradigma baru dalam interaksi antara birokrasi dan masyarakat.

Namun demikian, implementasi transformasi digital juga menghadirkan tantangan, khususnya terkait kesiapan sumber daya manusia dan kendala teknis dalam pengoperasian sistem. Penelitian ini menunjukkan bahwa dampak transformasi digital belum sepenuhnya merata dirasakan, mengingat masih terdapat hambatan dalam hal literasi digital dan adaptasi pegawai terhadap perubahan sistem.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, ditemukan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, membangun kapasitas internal, dan melibatkan pemohon sebagai mitra pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang berkelanjutan, seperti pelatihan pegawai, penyempurnaan aplikasi, dan peningkatan literasi digital masyarakat, agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara optimal.

Studi ini memberikan kontribusi dalam pemahaman akademik maupun praktis mengenai bagaimana transformasi digital membentuk pola pelayanan publik yang lebih adaptif dan partisipatif. Ke depan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar evaluasi kebijakan serta pengembangan sistem digital yang lebih humanistik dan inklusif dalam pelayanan keimigrasian.

5. RESULT

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi yang dilakukan terhadap pemohon layanan keimigrasian dan pegawai imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Hasil-hasil berikut disusun berdasarkan tema-tema yang muncul dalam proses analisis kualitatif.

5.1. Aksesibilitas dan Kemudahan Layanan

Sebagian besar pemohon layanan menyatakan bahwa transformasi digital memberikan kemudahan dalam proses permohonan dokumen keimigrasian, khususnya melalui e-Visa dan M-Paspor. Mereka tidak lagi harus datang langsung untuk mendaftar, melainkan

cukup mengakses portal resmi atau aplikasi dari rumah. Salah satu informan menyatakan, “Saya bisa isi semua data dari rumah, dan tinggal datang saat jadwal foto. Ini menghemat waktu dan biaya.”

5.2. Perubahan dalam Proses Administratif

Dari sisi internal, pegawai menyatakan bahwa penggunaan sistem digital seperti dashboard e-Visa dan M-Paspor telah mempercepat proses input data, validasi dokumen, dan pencatatan transaksi. Hal ini membantu menekan beban kerja administratif manual yang sebelumnya memakan banyak waktu. Namun, beberapa pegawai juga mengungkapkan bahwa proses adaptasi awal cukup menantang, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan perangkat digital.

5.3. Hambatan Teknis dan Kesiapan SDM

Meskipun digitalisasi membawa efisiensi, hasil penelitian menemukan adanya kendala teknis seperti sistem yang lambat, kesalahan saat unggah dokumen, atau tampilan antarmuka yang membingungkan bagi sebagian pengguna. Salah satu pemohon menyatakan, “Kadang sistem error waktu saya upload paspor. Harus ulang dari awal.” Di sisi lain, kesiapan SDM juga menjadi isu, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa dengan sistem baru dan membutuhkan pelatihan tambahan.

5.4. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

Sebagian besar pemohon menilai kualitas pelayanan meningkat, terutama dari segi kecepatan dan transparansi. Hal ini terlihat dari laporan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang menunjukkan tren peningkatan setelah penerapan layanan digital. Namun, beberapa informan juga mengusulkan agar sistem lebih ramah pengguna dan tersedia fitur bantuan online secara real-time bagi pemohon yang mengalami kesulitan teknis.

REFERENCES

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. PDF

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). New York, NY: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. PDF
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Scholl, H. J., Luna-Reyes, L. F., & Janssen, M. (2020). Digital government research and practice: Trends, challenges, and opportunities. *Digital Government: Research and Practice*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.1145/3397212>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>