

**IMPLEMENTASI PELAYANAN INOVASI APLIKASI SAMBANG PEMOHON PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(Implementation Service of Application Inovation Sambang Pemohon In Immigration
Office Class II Non TPI Blitar On Public Services)**

Hardi Mustika Aji

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

ABSTRACT

The application of information technology and an innovation found in immigration, especially at the Immigration Office, is a very important thing to always pay attention to and develop its development in the very long term, one of which is the focus on changes in terms of services at the office. With the existence of research in offices that has created an innovation regarding service and can produce several comparisons between before the innovation was made, and after the innovation was made. The results of the study conducted with this qualitative research method have explained that the immigration information technology system and an innovation in the Immigration Office still has an analysis and evaluation of making innovations that have an impact on services, and can be a development of the innovation application system. So, it is necessary to make several further studies or research related to the development of innovation in immigration information technology systems both at the Immigration Office and at other agencies that have an innovation related to the use of applications for services.

Keywords: *immigration information technology, innovation*

ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi dan sebuah inovasi yang terdapat pada keimigrasian khususnya di Kantor Imigrasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk selalu diperhatikan dan dikembangkan pengembangannya dalam jangka waktu yang sangat panjang ke depannya, salah satunya ialah fokus terhadap perubahan dari segi pelayanan pada kantor tersebut. Dengan adanya penelitian pada kantor yang telah menciptakan sebuah inovasi mengenai pelayanan dan dapat menghasilkan beberapa perbandingan antara sebelum adanya inovasi tersebut, dan sesudah terdapatnya inovasi tersebut. Hasil studi yang dilaksanakan dengan metode penelitian kualitatif ini telah menjelaskan bahwa sistem teknologi informasi keimigrasian dan sebuah inovasi yang ada di Kantor Imigrasi masih memiliki suatu analisa dan evaluasi terhadap pembuatan inovasi yang berdampak terhadap pelayanan, dan dapat sebagai pengembangan dari sistem aplikasi inovasi tersebut. Maka, perlu sekali dibuat beberapa studi lanjutan atau penelitian terkait pengembangan inovasi sistem teknologi informasi keimigrasian baik di Kantor Imigrasi maupun pada instansi lainnya yang memiliki sebuah inovasi terkait dengan penggunaan aplikasi terhadap pelayanan

Kata kunci: *teknologi informasi keimigrasian; inovasi*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara yang saat ini telah melaksanakan dan melakukan untuk mengembangkan pelayanan khususnya pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sorotan oleh masyarakat, karena sering adanya sebuah aduan dan sikap kritis masyarakat terhadap instansi pemerintah dan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah hak dan merupakan suatu kewajiban pemerintah yang segera dilaksanakan. Dalam kehidupan pelayanan publik memiliki beberapa permasalahan yang sangat terlihat diantaranya adalah penyelenggaraan pelayanan yang masih relatif rendah, kurangnya sebuah inovasi yang terdapat di sebuah instansi, kurangnya layanan aduan oleh masyarakat kepada instansi pemerintah terkait.

Pelayanan publik sejauh ini merupakan hal yang menimbulkan persepsi di masyarakat sehingga timbul rasa kurang terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kurangnya rasa kepercayaan masyarakat dapat dilihat dalam bentuk dan aduan yang cenderung tidak masuk akal yang kemudian menunjukkan pola pikir masyarakat yang berpandangan buruk oleh pelayanan publik terhadap pemerintahnya. Maka dari itu, melakukan pembenahan pada pelayanan publik harus diperlukan agar pandangan buruk dari masyarakat kepada pemerintah khususnya yang terdapat pada pelayanan publik agar dapat diperbaiki, kepercayaan dan dukungan oleh masyarakat terhadap pemerintah dapat dimaksimalkan kembali dan mendapatkan sebuah hasil yang dimiliki oleh pemerintah yaitu mengenai perbaikan sebuah kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Sementara itu, jika pelayanan publik kurang tepat dalam segi pelaksanaannya, maka pelayanan publik tersebut dapat mengganggu sehingga kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang berdampak dari berkurangnya rasa peduli satu sama lain seperti contoh masyarakat menilai kurangnya dari unsur pemerintahan hingga terhadap masyarakat itu sendiri. Hal yang paling menonjol adalah dari segi suatu tindakan aduan di setiap daerah yang terkait mengenai pelayanan publik. Seiring dengan hal itu, masyarakat cenderung memilih keputusan yang cepat tanpa berpikir dampak yang akan dihasilkan sehingga menjurus ke arah negatif yang mengakibatkan pelanggaran terhadap sebuah peraturan. Identifikasi tersebut menimbulkan banyak masalah dapat diatasi oleh pemerintah dengan cara melakukan kepercayaan oleh masyarakat kembali di sektor pemerintah dari segi pelayanan publik. Pelayanan publik sampai sejauh ini masih menjadi persoalan yang perlu diperhatikan yang harus segera dilakukan. Pengertian seperti itu secara penjabarannya dapat dibuktikan

dengan adanya tuntutan dari pelayanan publik mengenai ketidakpuasan masyarakat sehari-hari dan kita lihat dalam hal pelayanan khususnya pelayanan publik di pemerintah. Harus diakui bahwa pelayanan terus mengalami pembaharuan oleh pemerintah, dari segi pelayanan yang kurang efektif sehingga mengakibatkan pemerintah melakukan perubahan tersebut. Meskipun demikian, pembaruan dapat dilihat dari berbagai sisi masih belum memuaskan dalam pelaksanaannya, bahkan masyarakat masih menjadi alasan bagi pemerintah untuk sektor pelayanan terhadap pelayanan publik tersebut. Terbukti inovasi tersebut hal yang sangat diperlukan bagi setiap instansi pemerintah untuk upaya pembaharuan pada pelayanan tersebut. Seiring dengan berjalannya hal tersebut, efektivitas pelayanan publik menjadi sebuah berita yang sering keluar di berbagai media masa karena dengan adanya aduan dari masyarakat, sehingga berbagai instansi pemerintah terkena dampaknya. Dalam situasi seperti ini, inovasi bahkan dapat menjadikan sebagai acuan pemerintah untuk mengimplementasikan terhadap pelayanan publik. Seperti halnya tercapainya suatu tujuan khususnya pelayanan dalam hal pengurusan permohonan paspor yang terdapat di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Blitar yang memiliki sebuah inovasi yaitu Aplikasi Sambang Pemohon.

Direktorat Jenderal Imigrasi mempunyai sebuah peran yang sangat penting. Yaitu yang terdapat pada pelayanan masyarakat dalam pengurusan seperti dokumen perjalanan, serta sistem informasi keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi telah memiliki sebuah program inovasi yang terdapat di seluruh Kantor Imigrasi yaitu dengan suatu Sistem Pelayanan Paspor Terpadu atau *One Stop Service* dan inovasi lain terhadap pelayanan paspor untuk menunjang proses pelayanan, diluar dari sebuah inovasi yang dimiliki oleh setiap Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia.

Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, telah memiliki sebuah sistem inovasi aplikasi yaitu Sambang Pemohon. Dalam penerapannya, aplikasi tersebut telah dilaksanakan mulai tahun 2019 bulan Februari. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar juga telah melakukan proses permohonan paspor dengan sistem satu jalur, yang dimaksud satu jalur adalah guna mengurangi tingkat permohonan melalui calo yang terdapat pada Kantor Imigrasi tersebut. Hal inilah yang membuat diciptakannya sebuah inovasi aplikasi yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Selain untuk melakukan pencegahan terhadap calo, aplikasi ini juga berfungsi untuk pemohon difabel dan lansia yang memiliki ruang gerak terbatas. Sehingga pada penerapan aplikasi ini adalah petugas yang menghampiri pemohon yang

memiliki ruang gerak terbatas kemudian melakukan proses pendaftaran dan melakukan perekaman data sebelum pemohon melakukan proses wawancara yang dilakukan oleh petugas wawancara yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

Direktorat Jenderal Imigrasi pada Kementerian Hukum dan HAM telah melaksanakan penyederhanaan atas prosedur pelayanan dan juga berimbas kepada inovasi aplikasi yang terdapat di masing-masing Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia yang terdapat pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik guna meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat saat hendak mengajukan permohonan paspor di seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Peningkatan kepuasan masyarakat didasari adanya suatu respon negatif oleh Direktorat Jenderal Imigrasi terkait dengan rendahnya pelayanan yang kurang efektif, praktik pungutan liar, perlakuan pelayanan terhadap masyarakat.

Berbicara tentang peningkatan pelayanan publik, tentunya tidak dapat lepas dari salah satu indikator adalah tentang mengenai teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi akan terus menjadi hal terpenting dalam perkembangan zaman. Teknologi informasi dan komunikasi ini mencakup dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi ini merupakan suatu hal yang saling berkesinambungan dengan pengurusan mengenai kelola informasi. Teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu komponen yang tidak dapat terpisahkan dan mengandung pengertian yang sangat luas tentang segala kegiatan terkait dengan sebuah proses, pengelolaan dan pemindahan informasi antar media elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang baik dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikan di sebuah instansi, maka akan mampu menumbuhkan kinerja terhadap sebuah organisasi, sehingga organisasi tersebut memiliki nilai positif di kalangan masyarakat terutama bagi instansi Imigrasi yang mengakibatkan bertambahnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di setiap organisasi maupun individu tersebut.

Untuk itu dengan perkembangan zaman saat ini, sebuah inovasi terhadap sistem perlu dilakukan oleh setiap instansi sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan publik di berbagai instansi khususnya di bidang keimigrasian. Dijelaskan juga di Pasal 1 ayat 5¹ bahwa Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat,

pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.² Sehingga seluruh jajaran disebuah instansi harus saling bekerja sama guna meningkatkan fasilitas pelayanan dan sebuah inovasi teknologi informasi guna mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan deskriptif analisis yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan beberapa sumber baik dari wawancara terhadap petugas maupun pemohon terkait penggunaan sistem pelayanan tersebut.

Tujuan dari penggunaan metode penelitian kualitatif ialah agar hasil penelitian dapat tercapai dengan akurat dan sesuai dengan harapan. Serta pengoptimalisasian waktu yang efektif pun dapat terpenuhi dikarenakan penggunaan metode penelitian kualitatif dapat berjalan pada konsep penyesuaian fakta di lapangan serta literatur-literatur yang ada secara aktual dan sistematis.

Teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data sekunder dilakukan secara langsung dan daring dengan contoh seperti laporan organisasi, buku, jurnal, artikel ilmiah, situs resmi organisasi dan pemberitaan di internet.

PEMBAHASAN

Keimigrasian dalam melakukan pelaksanaannya adalah sebagai penegak kedaulatan negara yang berhak menolak atau menerima orang yang akan masuk ke wilayah suatu negaranya. Dalam konteks umum, keimigrasian juga dapat melakukan pendeportasian, penggeledahan, biaya beban, dan ketentuan alat angkut dan penanggung jawab sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Dalam Undang-Undang Keimigrasian tersebut merupakan pedoman dari sebuah Negara dan dijadikan sebagai pembentukan perundang-undangan dibawahnya yaitu tentang pembentukan sebuah Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

¹ Pelayanan Publik and Presiden Republik Indonesia, "UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik", UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik" (2009).

² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian, pemerintah yang berhak menetapkan sebuah kebijakan keimigrasian. Kebijakan Keimigrasian tersebut kemudian dilaksanakan oleh Menteri. Fungsi Keimigrasian tersebut kemudian dilaksanakan oleh Pejabat Imigrasi di Indonesia untuk melaksanakan pengawasan di sepanjang garis perbatasan Wilayah Indonesia, sehingga guna melakukan pengawasan oleh Pejabat Imigrasi dibentuklah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.³

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar merupakan instansi pemerintah dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang diresmikan pada tanggal 25 September 2002 berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor: M.05.PR.07.04 Tahun 2002. Dalam hal ini, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar mempunyai tugas dan fungsi yang dilakukan pelaksanaan berdasarkan Kementerian Hukum dan HAM di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Tugas dan fungsi yang terdapat dalam peraturan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melaksanakan sebuah tugas dalam segi pelayanan dengan menggunakan atau membuat sebuah inovasi aplikasi internal dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yang memiliki nama Aplikasi Sumbang Pemohon guna melaksanakan pelayanan publik yang baik bagi Kantor Imigrasi tersebut.

Dalam melaksanakan pemberian pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menerapkan Aplikasi Sumbang Pemohon terhadap proses pelayanan pembuatan paspor baru maupun penggantian masa habis berlaku paspor. Dalam hal ini, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar telah membuat sebuah kebijakan baru di dalam melakukan pelaksanaan penerapan Aplikasi Sumbang Pemohon di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Pelaksanaan Aplikasi Sumbang Pemohon telah dilaksanakan pada tanggal 11 Februari 2019 dengan nomor SOP W15.IMI.6-GR.01.01-0713 tentang Proses Penerbitan Paspor Baru dan Penggantian Dengan Cara Sumbang. Dalam melakukan pelaksanaannya pemohon melakukan permohonan terlebih dahulu dengan menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO). Dalam melaksanakan permohonan paspor *online* tersebut, pemohon harus mengikuti beberapa alur yang telah ditentukan yaitu adalah:

- a.) Pemohon dapat mendaftar layanan paspor *online* melalui website atau melalui Play Store dan Apps Store dengan nama aplikasi “Layanan Paspor Online”;

- b.) Pemohon kemudian menerima konfirmasi dari *handphone* atau website berupa tanda terima pra-permohonan;
- c.) Pemohon melakukan pembayaran di *teller* atm menggunakan tanda terima pra-permohonan;
- d.) Setelah melakukan pembayaran pemohon diharuskan mengklik URL yang tersedia atau *link* yang muncul didalam email pemohon untuk melakukan konfirmasi saat kedatangan dan kemudian melakukan print konfirmasi kedatangan.

Setelah pemohon yang akan membuat paspor atau melakukan penggantian tersebut, pemohon wajib mengisi data pribadi diwebsite untuk melengkapi persyaratan, kemudian pemohon datang ke Kantor Imigrasi yang telah dipilih. Kemudian dilaksanakan beberapa tahapan disaat kedatangan pertama:

- a.) Pemohon datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sesuai dengan jadwal yang dipilih oleh pemohon pada lembar konfirmasi kedatangan;
- b.) Pemohon membawa tanda bukti pembayaran, lembar konfirmasi kedatangan dan foto kopi berkas permohonan yang kemudian diberikan kepada petugas di *customer care* guna mendapatkan antrean masuk, antrean verifikasi data, sidik jari dan wawancara;
- c.) Pemohon mendapatkan bukti tanda terima dari petugas wawancara setelah dilakukan proses perekaman data dan pengambilan foto yang kemudian diberikan bukti tersebut untuk melakukan pengambilan pada kedatangan kedua.

Setelah pemohon mendapatkan bukti pembayaran dan juga tanda terima pembayaran, pemohon kemudian datang lagi untuk proses pengambilan paspor terhitung 5 (lima) hari kerja di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, dengan beberapa prosedur:

- a.) Pemohon mengambil nomor antrean pengambilan paspor;
- b.) Petugas melakukan verifikasi bukti pembayaran;
- c.) Setelah pemohon selesai dilakukan pemeriksaan data, pemohon menunggu panggilan pengambilan paspor kemudian menyerahkan nomor antrean dan tanda bukti pengambilan paspor;
- d.) Pemohon menerima paspor yang telah jadi.

Berkaitan dengan beberapa proses permohonan yang telah dijelaskan, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melaksanakan proses sambang pemohon disaat melakukan pembuatan paspor baru dan penggantian paspor. Dimana aplikasi tersebut

³ Pasal 3 ,Pasal 4 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

dilakukan untuk memudahkan pemohon dalam melakukan proses permohonan.

Perkembangan Produk Keimigrasian selain dari aplikasi APAPO dan APOA, setiap instansi yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan kegiatan atau membuat sebuah inovasi aplikasi baik dari segi sistem, bahkan dalam prosedur pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima. Secara khusus, inovasi dapat didefinisikan sebagai upaya atau penerapan bahkan perubahan langkah dari yang sebelumnya telah dilaksanakan menjadi perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dalam melaksanakan kegiatan yang telah diterapkan, dan mempunyai skala yang sangat umum sehingga dalam proses implementasi sebuah inovasi sistem sangat berdampak cukup besar terhadap sebuah perubahan dari instansi maupun dalam hal perubahan sebuah organisasi. Pemerintah dalam melakukan kegiatan pelaksanaan publik tidak menganggap bahwa tugas dari pelayanan itu sendiri harus dilakukan dengan sendiri melainkan perlu adanya sebuah hubungan kerjasama dengan berbagai instansi pemerintah maupun dengan berbagai pihak guna menjalankan proses kebijakan pelayanan publik tersebut. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dapat melaksanakan bahkan melakukan kemitraan dengan berbagai pihak pendukung untuk melaksanakan proses penggunaan Aplikasi Sambang Pemohon ini yang dibuat untuk membangun sebuah kemitraan guna mendapatkan pelayanan inovasi yang lebih baik. Adapun usaha dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, untuk beberapa aspek diluar dari pembuatan sebuah inovasi Aplikasi Sambang Pemohon tersebut.

Aspek luar dari Sambang Pemohon tersebut dapat dibangun bersama-sama dengan instansi lainnya dilingkungan wilayah kerja dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar guna mendukung kegiatan pelaksanaan dari implementasi Aplikasi Sambang Pemohon tersebut diantaranya adalah:

- a.) Melakukan sosialisasi terkait inovasi aplikasi;
- b.) Membangun kerjasama kemitraan dengan instansi lain;
- c.) Melakukan evaluasi sistem program;
- d.) Melakukan perawatan sistem.

Beberapa hal tersebut sangatlah penting untuk mendapatkan dan memiliki hasil yang baik dari segi pelayanan khususnya untuk pelayanan publik itu sendiri. Tujuan tersebut merupakan kepentingan sebuah instansi baik dari organisasi itu sendiri dan organisasi lainnya dalam hal penyampaian pelayanan publik. Untuk pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melakukan berbagai cara untuk menyasar kegiatan pelayanan publik tersebut. Aplikasi Sambang Pemohon merupakan sasaran

pelayanan publik dari segi masyarakat yang melakukan permohonan, kemudian terdapat bank dan kantor pos untuk proses pembayaran biaya paspor.

Keimigrasian menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Seorang Warga Negara Indonesia yang ingin keluar wilayah Indonesia harus memiliki dokumen perjalanan Republik Indonesia. Dijelaskan juga bahwa setiap orang yang hendak masuk maupun keluar wilayah Indonesia harus memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Untuk memasuki wilayah suatu Negara untuk keperluan seperti bekerja, berlibur, sekolah, melakukan bisnis, dan sebagainya maka seseorang tersebut wajib menunjukkan dokumen perjalanan baik paspor, dan visa sesuai kegunaannya yang secara sah dan juga masih berlaku dari suatu Negara asalnya. Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang berisi pemilik paspor tersebut yang mencakup foto pemegang paspor, tanda tangan pemilik, tempat dan tanggal lahir, informasi kebangsaan pemilik paspor, dan informasi lainnya guna melakukan perjalanan antar Negara dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Imigrasi sendiri memiliki arus yang sangat signifikan terkait dengan adanya keinginan manusia untuk mendapatkan hidup yang lebih baik di Negara lain dan mendapatkan lapangan pekerjaan yang lebih baik. Blitar yang meliputi wilayah kerja Kota Blitar, Kabupaten Blitar dan juga Tulungagung merupakan Kantor Imigrasi yang dapat dikategorikan sebagai Kantor Imigrasi yang sibuk dalam melayani pemohon paspor.

Salah satu kesibukan masyarakat disekitar wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar adalah sebagai Pekerja Migran Indonesia, melakukan ibadah haji dan umroh, bahkan wisata rohani dan melaksanakan kegiatan belajar mengajar di luar negeri. Hal tersebut yang membuat proses pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dapat dikategorikan sebagai kantor imigrasi yang sibuk dalam proses pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar merupakan sebuah instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang maupun tugas- tugas keimigrasian, salah satunya yaitu dalam proses pelayanan penerbitan paspor baru bagi masyarakat yang membutuhkannya. Hal tersebut menjadi penting dalam hal pelayanan pembuatan paspor baru yang dapat dilihat dari banyaknya para pemohon paspor yang membuat bahkan melakukan penggantian paspor setiap tahunnya. Hal ini dapat menandakan bahwa antusiasme masyarakat dalam proses pembuatan paspor baru semakin tinggi dan

terus berkembang setiap tahunnya dan hal ini juga akan berpengaruh dengan sebuah pelayanan pada setiap instansi untuk melakukan sebuah inovasi maupun persiapan kedepannya untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik.

Masyarakat wajib memiliki paspor Republik Indonesia jika ingin pergi ke luar negeri. Pada bulan Februari 2019, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar telah meresmikan inovasi pelayanan menggunakan aplikasi yang bernama Aplikasi Sambang Pemohon yang dipergunakan untuk pemohon prioritas dan lansia. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sebagai pelaksana penggunaan aplikasi internal kantor imigrasi tersebut yang merupakan instansi dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan dan melaksanakan penyesuaian keterkaitan Aplikasi Sambang Pemohon tersebut dengan penerapannya untuk pemohon prioritas dan lansia guna pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di bidang keimigrasian yang memiliki orientasi penuh pada pemohon prioritas dan lanjut usia. Hal ini merupakan bukti nyata Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sebagai penyelenggara pelayanan publik dan bentuk kesejahteraan masyarakat yang diberikan untuk pemohon prioritas dan juga lanjut usia, dengan memberi sebuah kemudahan dalam pelayanan keimigrasian. Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar adalah dengan cara petugas mendatangi pemohon prioritas dan lanjut usia yang terdapat di ruang tunggu antrian.

Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, tetap melakukan antrean yang sama dengan pemohon lainnya. Dan tidak ada pemberian waktu khusus, hanya saja proses pelayanan permohonan pada pemohon prioritas dan juga lanjut usia pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar berbeda dengan pemohon biasa yang dimana petugas mendatangi pemohon tersebut menggunakan Aplikasi Sambang Pemohon dengan tablet yang sudah terdapat aplikasi sambang pemohon untuk proses perekaman data. Untuk mendapatkan sebuah pelayanan penerbitan paspor, pemohon prioritas dan juga lanjut usia juga harus memperhatikan prosedur-prosedur yang telah terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Beberapa prosedur yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar adalah sebagai berikut:

- a.) Mengisi daftar antrean yang terdapat pada aplikasi APAPO (Aplikasi Pelayanan Antrean Paspor Online) yang terdapat pada masing-masing handphone pemohon;
- b.) Melakukan pemilihan hari, tanggal, dan waktu untuk proses permohonan, penggantian paspor;

- c.) Mengisi perdim 11 yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dan mengisi surat pernyataan;
- d.) Petugas melakukan seleksi berkas persyaratan;
- e.) Petugas melakukan proses wawancara dan ambil sidik jari;
- f.) Melakukan pembayaran paspor yang telah diproses ke bank maupun kantor pos terdekat;
- g.) Pengambilan paspor terhitung 5 (lima) hari kerja.

Dalam melakukan pelaksanaannya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melaksanakan proses dengan menggunakan aplikasi sambang pemohon dilaksanakan guna mengetahui untuk implementasinya terhadap Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar adapun beberapa kualifikasi penggunaan aplikasi tersebut adalah:

- a.) Guna meninjau kemampuan pengolahan data penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- b.) Untuk melaksanakan dan mengetahui prosedur penerbitan paspor.
- c.) Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan.
- d.) Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan.

Pada Aplikasi Sambang Pemohon yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memiliki beberapa keterkaitan dalam proses pelaksanaannya, diantaranya adalah:

- a.) Standar Operasional Prosedur Cekal
- b.) Standar Operasional Prosedur paspor hilang, rusak, atau ganda (duplikasi)
- c.) Standar Operasional Prosedur penanganan ketidaksesuaian
- d.) Standar Operasional Prosedur penyimpanan berkas permohonan selesai

Keterkaitan dari aplikasi tersebut sangat berpengaruh terhadap hal pelayanan yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar hal ini merupakan sesuatu yang dapat mendukung terlaksananya proses meningkatkan dalam sektor pelayanan publik, dimana kantor imigrasi adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik tersebut. Apabila semua Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar tidak terlaksana baik bagi pejabat, maupun petugas yang melakukan proses dari pengaplikasian sistem tersebut maka penyelesaian paspor akan terhambat dan akan menyebabkan ketidaksesuaian dari hasil penerbitan paspor ketepatan waktu, dan akurasi data keimigrasian.

Proses penerapan Aplikasi Sambang Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar telah dibuat dan dibentuk oleh internal Kantor

Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yang dibuat pada bulan Februari 2019 dengan nomor SOP W15.IMI.IMI.6-GR.01.01-0713 dengan nama SOP Proses Penerbitan Paspor Baru dan Penggantian dengan Cara Sambang Pemohon.

Lalu bagaimana dengan perbandingan sebelum dan sesudah diterapkannya aplikasi sambang pemohon? Apakah terdapat permasalahan yang dihadapi oleh kantor tersebut?

Dari segi permasalahan yang dihadapi oleh kantor menunjukkan bahwa perkembangan zaman mewajibkan setiap organisasi baik dari sektor pemerintah harus melakukan pemanfaatan sebuah teknologi dan informasi untuk melaksanakan pengembangan, peningkatan serta perubahan. Perkembangan teknologi informasi khususnya di Keimigrasian telah membuat sebuah inovasi aplikasi yang terdapat dari Direktorat Jenderal Imigrasi bahkan dari segi internal kantor imigrasi itu sendiri untuk melakukan pelayanan publik yang lebih baik. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar telah melakukan sebuah inovasi aplikasi dan juga sudah dilakukan melalui *e-government*.

Pelayanan yang berkualitas dan yang bermutu tinggi menjadi sebuah perhatian yang lebih untuk dapat melakukan sebuah perubahan dan membuat sebuah perhatian dari kalangan pemerintah bahkan masyarakat dari diberlakukannya aplikasi sambang pemohon ini. Dalam organisasi pemerintahan mendapatkan harapan dari kalangan masyarakat dan bergantung untuk mendapatkan layanan yang terbaik di wilayahnya. Hal tersebut merupakan adanya saling keterbukaan informasi dari suatu organisasi kepada masyarakat umum guna sadar akan hak dan kewajiban masyarakat tersebut.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik juga memiliki sebuah tuntutan kepada pemerintah untuk dapat merasakan pelayanan yang prima dari sebuah instansi khususnya di keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi dan setiap Kantor Imigrasi yang berada dibawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia harus dapat melaksanakan dan beradaptasi dengan cepat untuk berbagai perubahan yang telah dilakukan. Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor secara Online (APAPO) yang dibuat pada tanggal 16 Oktober 2017 dengan hal ini APAPO merupakan sebuah terobosan yang baru bagi Direktorat Jenderal Imigrasi tentang melaksanakan penyelenggara kebijakan pelayanan publik, sehingga pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar juga turut ambil peran dengan membuat sebuah inovasi aplikasi di wilayah kerja kantor tersebut yang

diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam segi pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya sistem aplikasi sambang pemohon pada awalnya terdapat beberapa kendala, yaitu adalah:

- a.) Jumlah Sumber Daya Manusia yang sedikit;
- b.) Jumlah aplikasi yang terbatas;
- c.) Perumusan Standar Operasional Prosedur yang perlu diperbaharui.

Pada pelaksanaan kegiatan tersebut Aplikasi Sambang Pemohon yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, aplikasi ini hanya berpusat pada internal kantor sehingga aplikasi ini dalam penerapannya belum terintegrasi langsung dengan Direktorat Jenderal Imigrasi sehingga harus melaksanakan pemeliharaan rutin disetiap bulannya. Dalam pelaksanaannya sebelum dilaksanakan sebuah revisi terbaru oleh Kepala Kantor yang baru, aplikasi ini digunakan kepada setiap orang yang hendak melakukan permohonan dan melakukan penggantian paspor. Sehingga para petugas dalam melakukan pelaksanaannya tidak dapat maksimal, dikarenakan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada dikantor tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang akan mengajukan permohonan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Jadi setelah dilaksanakan sebuah revisi dari Kepala Kantor Imigrasi yang baru kebijakan dari melakukan pelaksanaan Aplikasi Sambang Pemohon tersebut, dipersingkat kepada pemohon yang melakukan permohonan dan penggantian paspor yang merupakan pemohon prioritas dan pemohon lansia.

Kemudian terdapat perbedaan dalam upaya memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas maka dalam sebuah instansi diperlukan sebuah implementasi Aplikasi Sambang Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Hasil dari penggunaan aplikasi tersebut dapat dirasakan oleh para pemohon terkait dengan *output* dari aplikasi tersebut dalam penggunaannya.

Hasil dari implementasi tersebut dapat dirasakan hasilnya setelah pemohon yang menerima pelayanan dengan perbandingan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi tersebut.

Sebelum	Sesudah
Pemohon belum mendapatkan permohonan dengan cara sambang oleh petugas yang dikhususkan terhadap prioritas	Pemohon telah mendapatkan permohonan dengan cara sambang pemohon sehingga pemohon tidak beranjak dari tempat bagi kaum prioritas

Belum terdapatnya kursi pemohon prioritas dibagian ruang tunggu sehingga menyulitkan petugas untuk membedakan pemohon umum dengan pemohon prioritas	Sudah terdapat kursi antrian prioritas sehingga memudahkan petugas untuk menyambangi pemohon untuk melakukan proses wawancara
---	---

Tabel 1 Perbandingan Pelayanan

Kemudian dari hasil analisis penulis berdasarkan hasil observasi saat melakukan penelitian mengenai sistem Aplikasi Sambang Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa narasumber. Bahwasanya:

Aplikasi tersebut, merupakan sebuah aplikasi buatan internal Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Pelaksanaan sambang pemohon tersebut dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2019 dan kemudian pada bulan Juni tahun 2020 telah dilakukan evaluasi terkait Standar Operasional Prosedur perihal Aplikasi Sambang Pemohon tersebut. Aplikasi ini kemudian dipergunakan untuk pemohon prioritas dan lanjut usia setelah dilaksanakan evaluasi pada bulan Juni 2020. Sehingga dalam melakukan pelaksanaannya aplikasi ini sangat memudahkan pemohon dalam melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

KESIMPULAN

Dalam implementasinya Aplikasi Sambang Pemohon sudah dapat dijalankan dengan baik yang terbukti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sudah menerapkan Sambang Pemohon sejak Februari 2019, kemudian dilanjutkan dengan pengembangan Standar Operasional Prosedur yaitu berupa penambahan *Hardware* untuk mendukung penggunaan Aplikasi Sambang Pemohon hingga sampai saat ini. Kemudian berkenaan dengan kualitas sistemnya, Aplikasi Sambang Pemohon mudah digunakan oleh penggunanya baik bagi petugas maupun pemohon. Akan tetapi dalam hal penginputan dokumen belum langsung terhubung dengan SIMKIM dari tablet tersebut. Dari hasil implementasi Aplikasi Sambang Pemohon juga dapat dirasakan langsung outpunya bagi penggunanya yaitu pemohon. Dalam hal ini pemohon akan mendapatkan kemudahan dari pelayanan, kecepatan dan jelas mengenai tata cara prosedurnya. Kemudian dilihat dari segi kualitas aplikasi seperti ketersediaan, keandalan, waktu respon serta keakuratan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan

petugas dan pemohon yang menggunakan aplikasi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam implementasinya.

Adanya Sambang Pemohon dan penggunaan Aplikasi Sambang Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar ini juga dapat memberikan manfaat yang dapat diperoleh baik bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, petugas maupun pemohon. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar setelah adanya inovasi Sambang Pemohon kemudian didukung oleh Aplikasi Sambang Pemohon dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat khususnya terhadap prioritas dan lanjut usia atas layanan pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar serta meminimalisir pengaduan dan komplain dari pemohon sehingga dapat tercipta pelayanan yang prima sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Kemudian bagi petugas yaitu dengan hasil kinerja maupun penghargaan yang didapatkan predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) sehingga berdampak kepada kepuasan akan hasil kinerja dari seluruh jajaran organisasi tersebut. Bagi pemohon adanya Sambang Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, pemohon dapat merasakan kenyamanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dan memperhatikan terhadap kualitas pelayanan.

SARAN

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar perlu melakukan pengembangan terkait Aplikasi Sambang Pemohon tersebut, aplikasi dapat dikembangkan dengan mengintegrasikan Aplikasi Sambang Pemohon tersebut dengan SIMKIM. Dikarenakan dalam penerapannya dalam melaksanakan tugas sesuai prosedurnya bahwa, petugas jika menemui terdapatnya indikasi mengenai pelanggaran terkait data permohonan langsung dapat dilakukan pendataan melalui tablet Aplikasi Sambang Pemohon dengan langsung tanpa harus bergantung kepada petugas dibagian wawancara. Sehingga diharapkan petugas tersebut cukup dengan satu kali pelaksanaan terhadap proses wawancara kepada pemohon tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar perlu dilaksanakan rapat Analisa dan Evaluasi (Anev) terkait dengan penerapan Sambang Pemohon dan juga mengenai Aplikasi Sambang Pemohon tersebut. Hal ini dikarenakan, pengembangan sebuah inovasi aplikasi agar dapat terjaga dan terkait dengan kualitas pelayanan yang berada di organisasi tersebut. Kemudian dari terselenggaranya rapat Analisa dan Evaluasi (Anev) tersebut secara berkala dapat meningkatkan dan menjaga predikat Wilayah

Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dengan inovasi-inovasi unggulan yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar tersebut.

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

Publik, Pelayanan, and Presiden Republik Indonesia.
"UU Nomor 25 Tahun 2009
Tentang "Pelayanan Publik".*" UU Nomor 25
Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*
(2009).