

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
DALAM MENDUKUNG PELAYANAN KEIMIGRASIAN PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS II NON TPI PEMALANG**

*(Implementation Of Public Service Management Information Systems To Supporting
Immigration Services In The Immigration Office Class II Non TPI Pemalang)*

Muhamad Rizqi Tsalis Fajar

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

rizqitsalis97@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know factually about the implementation of the Public Service Management Information System (SIMPEL) to supporting Immigration services, especially in pre-applying for a Passport at the Immigration Office Class II Non TPI Pemalang in terms of SIMPEL quality, urgency of SIMPEL application and quality of information produced by SIMPEL. The method used is descriptive with a qualitative approach.. The results of this study indicate that the SIMPEL implementation is one of the efforts made by the Immigration Office Class II Non TPI Pemalang in providing the best Immigration service to the community, especially in pre-application for Passports. With regard to the quality of the system, SIMPEL is easy to use by users both for officers and applicants in pre-application for a Passport. The results of the SIMPEL implementation can also be directly felt by its applicant. Then in terms of the quality of the resulting information such as availability, easy to understand and understand, constraints, response time and accuracy can be said to be successful in its implementation. Then in terms of the urgency of SIMPEL, that the existence of SIMPEL at the Immigration Office Class II Non TPI Pemalang can provide benefits that can be obtained, both for the Immigration Office Class II Non TPI Pemalang, officers and the community (applicants).

Keywords: Management Information Systems, SIMPEL, and Passport pre-application.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara faktual mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) dalam mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dilihat dari segi kualitas SIMPEL, urgensi penerapan SIMPEL dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMPEL. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SIMPEL merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dalam memberikan pelayanan Keimigrasian yang terbaik kepada masyarakat khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor. Berkenaan dengan kualitas sistemnya, SIMPEL mudah digunakan oleh penggunanya baik bagi petugas maupun pemohon dalam melakukan pra permohonan Paspor. Hasil dari implementasi SIMPEL juga dapat dirasakan langsung outputnya bagi pemohon, Kemudian dilihat dari segi kualitas informasi yang dihasilkan seperti ketersediaan, mudah dipahami dan dimengerti, keandalan, waktu respon serta keakuratan dapat dikatakan berhasil dalam implementasinya. Kemudian dari segi urgensi SIMPEL, bahwa dengan adanya SIMPEL di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dapat memberikan manfaat baik bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, petugas maupun masyarakat (pemohon).

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, SIMPEL, dan pra permohonan Paspor.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama negara yang diamanatkan oleh konstitusi. Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi - instansi pemerintah yang diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik mulai dari Pusat, Provinsi, Kabupaten atau Kota, Kecamatan hingga ke Desa kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat atau penerima layanan. Oleh karenanya pelayanan publik dituntut harus bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Saat ini pelayanan publik masih ditemukan adanya kekurangan sehingga belum mampu memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini didasarkan atas keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik, seperti pelayanan yang sulit diakses, prosedur yang berbelit – belit ketika harus melakukan perizinan tertentu, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli) yang sering kita baca dan dengar di berbagai media cetak maupun media elektronik.

Munculnya permasalahan diatas tentu dibutuhkan perhatian yang besar dari pemerintah selaku penyelenggara utama dalam kegiatan pelayanan publik. Pada intinya penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan bagi setiap elemen masyarakat. Oleh karena itu setiap institusi, lembaga, maupun organisasi dianggap perlu melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem pelayanan yang sudah ada saat ini yang menyangkut alur dan prosedur di pelayanan publik, dengan cara menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi baru yang dapat membantu kegiatan pelayanan publik dan memfasilitasi harapan masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada suatu institusi, lembaga maupun organisasi sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang membahas tentang Rencana Induk Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Nasional yang digunakan sebagai salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2017 tentang Rencana

Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) nasional 2005-2015 yaitu guna mewujudkan bangsa yang berdaya saing.¹ Terbitnya peraturan ini juga merupakan bentuk jawaban konkret pemerintah Indonesia untuk melakukan usaha-usaha yang mendorong ke arah terwujudnya perubahan sistem pemerintah yang konvensional menuju sebuah sistem pemerintah yang sesuai dengan tuntutan perubahan global atau mengikuti era 4.0.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk kegiatan pelayanan publik dapat mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, dan membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.² Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang sistem operasional dan manajerial pada instansi pemerintah sekarang ini dirasakan semakin penting. Dengan perkembangan yang signifikan di bidang tersebut telah menyebabkan berbagai perubahan mendasar pada segala aspek, seperti saat ini teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi barang yang sangat berharga dan menentukan untuk mencapai keberhasilan jalannya pemerintahan dalam arti yang menyeluruh.³

Kemudian dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang Keimigrasian menganggap perlu melakukan penyempurnaan dan perbaikan sistem pelayanan yang sudah ada saat ini yang menyangkut alur dan prosedur di pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor, dengan cara menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi baru dengan membangun Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik atau biasa yang disingkat dengan ‘SIMPEL’ merupakan salah satu terobosan dan inovasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang yang dibangun pada tahun 2019 yang berguna dalam hal mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor bagi masyarakat serta dalam rangka mencegah keluh kesah pemohon antrian

¹ “Perpres 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”, diakses dari <https://www.jogloabang.com/teknologi/perpres-95-2018-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>, pada tanggal 19 Maret 2020.

² Kasemin Kasiyanto, *Agresi perkembangan teknologi informasi : sebuah bunga rampai hasil pengkajian dan*

pengembangan penelitian tentang perkembangan teknologi informasi, Prenada Media, Jakarta, 2015.

³ Amri, ‘Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai “Smart City”’, *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Vol 1, No 3, 2016, h 431–445.

online yang sering kali harus pulang pergi ke Kantor Imigrasi karena berkas persyaratan yang kurang atau tidak lengkap. Dimana dalam sistem ini akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pra permohonan Paspor tanpa harus datang ke Kantor Imigrasi terlebih dahulu dikarenakan pemohon dapat mengisi formulir pendaftaran dan mengunggah berkas persyaratan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemohon melalui website simpler.imigrasipemalang.id atau juga melalui aplikasi *simpler* yang sudah di download via playstore.

Dengan sudah diimplementasikannya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini harapannya pelaksanaan dan outputnya dapat memberikan manfaat baik bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, petugas maupun masyarakat serta dapat mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas Imigrasi II Non TPI Pemalang sehingga akan memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat.

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan jurnal ini yaitu bagaimana gambaran Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dan bagaimana implementasi dan pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) dalam mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian pada jurnal ini yaitu hanya membahas gambaran, implementasi dan pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam mempermudah pemohon dalam melakukan pra permohonan Paspor.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan di atas, maka tujuan yang ingin di capai melalui penulisan jurnal ini yaitu untuk mengetahui gambaran Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dan untuk mengetahui implementasi dan pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam mendukung pelayanan Keimigrasian

khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang lebih menekankan pada penelitian yang bersifat deskriptif dan dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Untuk sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer atau data yang diperoleh dan didapatkan peneliti langsung dari objek yang diteliti⁴, ditambah dari data sekunder yang berasal dari literatur dan referensi atau bisa juga dari peraturan perundang-undangan, buku, karya ilmiah, jurnal, pendapat ahli dan dari internet yang tentunya mempunyai korelasi dengan judul jurnal ini.⁵

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi⁶, sedangkan untuk teknik pengolahan dan analisis data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif yang dilakukan melalui tiga alur kegiatan, seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁷

PEMBAHASAN

A. Gambaran Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

1. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik atau biasa disingkat dengan kata (SIMPEL) adalah aplikasi yang dibangun khusus oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dalam rangka untuk mendukung kegiatan pelayanan Keimigrasian khususnya dalam mempermudah pemohon dalam melakukan pra permohonan Paspor. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang mulai merancang dan membangun Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini pada tahun 2019. Sistem ini dibangun di atas portal *NxtOffice V3* yang sebelumnya sudah dikembangkan sebagai portal dari beberapa aplikasi seperti Sistem Antrian, Sistem WhatsApp Gateway, Sistem Pengendalian Berkas Permohonan dan Sistem Pengarsipan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

⁴ Kun Maryati dan Jujun Suryawati, *Sosiologi (edisi ketiga)*, Esis, Jakarta, 2007.

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (edisi kedua)*, Kencana, Jakarta, 2017

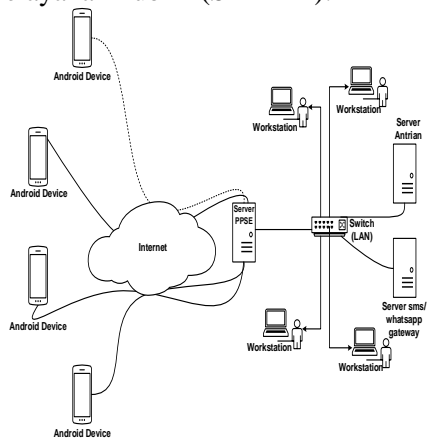
⁶ Abdulloh, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi

Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya)", **Skripsi**, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2019.

⁷ Husaini Usman dan Pramono S. Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.

2. Infrastruktur dan Alur Kerja Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik

a. Berikut adalah gambaran infrastruktur Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL):



Gambar 1 Infrastuktur Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik

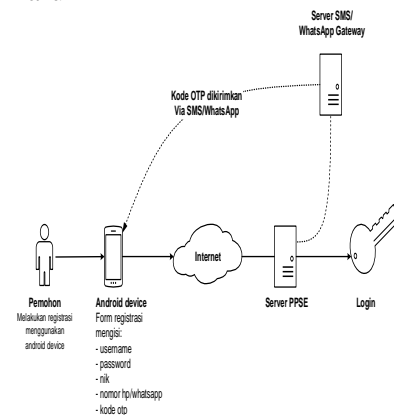
Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Keterangan:

- 1) Server PPSE adalah server dimana data permohonan yang didaftarkan melalui aplikasi SIMPEL disimpan;
- 2) Switch adalah terminal yang menghubungkan jaringan *local area*;
- 3) Server SMS/WhatsApp Gateway adalah server untuk pemanggilan antrian, koneksi ke server ini menggunakan modul API dari sistem aplikasi SMS/WhatsAppGateway;
- 4) Workstation adalah personal komputer di jaringan *local area* yang berfungsi untuk verifikasi dan pelayanan permohonan;
- 5) Android Device, adalah smartphone berbasis android yang digunakan oleh pemohon;
- 6) Internet adalah jalur yang dipakai sebagian penghubung smartphone dengan server PPSE.

b. Berikut adalah gambaran alur kerja Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yang terdiri dari:

1) Alur Kerja Registrasi Pengguna Baru



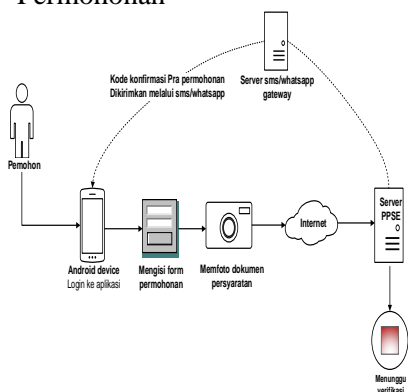
Gambar 2 Registrasi Pengguna Baru

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Dari gambar tersebut bahwa alur proses registrasi pengguna baru yaitu dengan melalui langkah-langkah berikut ini:

- a) Pemohon mendownload aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dari android playstore dengan kata kunci ‘SIMPEL’ atau membuka website ‘simpler.imigrasipemalang.id’;
- b) Pengguna melakukan registrasi dengan memasukkan informasi: *username*, kebangsaan, nomor paspor (jika ada), NIK, nama lengkap, e-mail, nomor handphone & password;
- c) Server PPSE melakukan verifikasi, apabila verifikasi berhasil maka sistem akan mengirimkan kode OTP melalui SMS;
- d) Pengguna memasukkan kode OTP;
- e) Pengguna dapat masuk ke sistem menggunakan *Username* dan *Password* yang dipilih;

2) Alur Kerja Registrasi Pra Permohonan



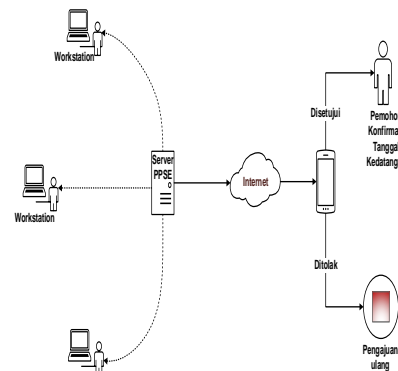
Gambar 3 Registrasi Pra Permohonan

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Setelah masuk ke dalam sistem aplikasi, maka pengguna dapat mendaftarkan pra permohonan Paspornya dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Pemohon login ke Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dan pilih jenis layanan yang ingin diakses;
- b) Pemohon mengisi form pra permohonan yang terdiri dari informasi seperti jenis permohonan, biodata kependudukan dan informasi lainnya seperti yang tercantum dalam perdim 11;
- c) Pemohon memfoto dokumen persyaratan seperti e-ktp, kk, akta lahir dan berkas persyaratan lainnya sesuai dengan jenis permohonan;
- d) Pemohon mengirim atau mengupload data pra permohonan;
- e) Sistem mengirimkan kode konfirmasi melalui sms/whatsapp;
- f) Pemohon memasukkan kode konfirmasi untuk melanjutkan proses upload;
- g) Bila berhasil terupload, pengguna/pemohon tinggal menunggu proses verifikasi dari permohonan pra permohonan yang dikirim.

3) Alur Kerja Verifikasi Pra Permohonan



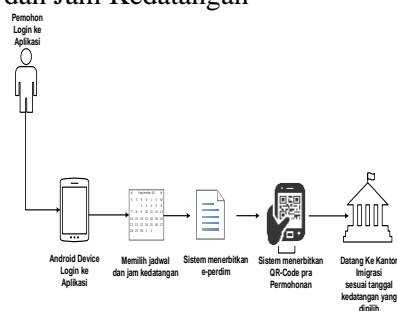
Gambar 4 Verifikasi Pra Permohonan

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Proses verifikasi data pra permohonan dilakukan oleh petugas yang menggunakan workstation Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. Verifikasi yang dilakukan antara lain:

- a) Memastikan data permohonan sudah diisi dengan benar sesuai dengan kolom pada form pra permohonan;
- b) Mencocokkan kesesuaian data yang diisi dengan data pada dokumen persyaratan yang diupload;
- c) Memeriksa kualitas hasil foto dokumen persyaratan yang diupload;
- d) Memberikan penilaian apakah data pra permohonan dapat disetujui untuk proses untuk memilih tanggal kedatangan;
- e) Bila pra permohonan ditolak, maka notifikasi akan dikirimkan kepada pemohon untuk melakukan koreksi data permohonan atau melakukan pengajuan pra permohonan ulang.

4) Alur Kerja Konfirmasi Tanggal dan Jam Kedatangan



Gambar 5 Konfirmasi Tanggal dan Jam Kedatangan

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Setelah pra permohonan disetujui, maka langkah berikutnya adalah pemohon dapat menentukan tanggal dan jam kedatangan ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dengan langkah-langkah berikut ini:

- a) Pemohon login ke aplikasi;
- b) Pemohon memilih tanggal dan jam kedatangan yang tersedia;
- c) Sistem menerbitkan e-perdim;
- d) Sistem aka menerbitkan qr-code sebagai tanda bukti pra permohonan;
- e) Pemohon datang Ke Kantor Imigrasi sesuai dengan tanggal dan jam yang dipilih dengan membawa e-perdim, QR Code tanda bukti pra permohonan, dokumen persyaratan formil maupun materiil asli dan fotocopy.

B. Implementasi dan Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) dalam mendukung Pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Untuk mengukur pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor, menurut model Seddon dan Kiew bahwa ukuran keberhasilan sebuah sistem informasi bisa dilihat dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan memasukan pentingnya sistem (*importance system*).⁸

1. Kualitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik telah dimulai di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang sejak tanggal 5 Oktober 2019 dengan jumlah kuota sebanyak 20-50 (lima puluh)/per hari untuk layanan antrian permohonan Paspor. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dapat diakses oleh pemohon melalui website 'simpler.imigrasipemalang.id' atau juga melalui aplikasi 'SIMPEL' yang sudah di download melalui playstore. Dengan menggunakan platform realtime online berbasis website dan mobile ini akan mempermudah pemohon untuk mengakses Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam melakukan pra permohonan Paspor karena ada dua pilihan atau cara bagi pemohon untuk mengakses Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini, yaitu bisa menggunakan aplikasi SIMPEL yang sudah di download melalui playstore maupun melalui website simpler.imigrasipemalang.id.

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik berbasis websiste dan mobile ini hanya dapat digunakan ketika terhubung dengan koneksi internet, artinya sistem ini digunakan oleh pemohon pada saat online. Dalam proses penyimpanan data berupa dokumen yang dikirim oleh pemohon secara langsung akan tersimpan di server PPSE yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Hal ini menyangkut keamanan data dari yang sudah diunggah oleh pemohon melalui sistem tersebut dimana dokumen akan tersimpan secara aman di server PPSE yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dan menjadi arsip kantor.

Berkenaan dengan kemudahan sistem saat diakses maupun digunakan oleh pengguna, dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon bahwasanya mereka secara mudah untuk mengakses Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yang sudah didownload melalui playstore dan menurut mereka dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini dalam melakukan proses pra permohonan Paspor menjadi lebih mudah dan tidak ribet.

Untuk tingkat keluwesan dari Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dapat dilihat dari sistem yang tidak kaku (fleksibel)

⁸ Sutisna, Bachrun A. Rifa'i dan Yuliani, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan

Kualitas Layanan', *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 4, No 2, 2019, h 189-206.

artinya sistem tersebut mudah disesuaikan dengan kondisi yang ada saat ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwa saat ini dengan adanya surat dari Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-UM.01.01-1213 tentang Pelayanan Pemberian Paspor bagi Calon Pekerja Migran Indonesia pada Masa adaptasi Kebiasaan Baru tanggal 5 Agustus 2020, layanan yang terdapat dalam SIMPEL ada perubahan khususnya pada layanan antrian permohonan paspor. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI merubah jenis layanan antrian permohonan paspor yang semula terdapat layanan permohonan khusus TKI dan permohonan Khusus Pelaut untuk untuk saat ini dihilangkan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Keimigrasian Ibu Patricia Septiana Wulandari bahwasanya pada intinya suatu sistem itu harus dinamis dan mengikuti perkembangan peraturan yang terbaru serta mengikuti perkembangan zaman.

Tingkat akurasi suatu sistem yang dibangun khusus untuk kegiatan pelayanan tentunya harus memiliki daya akurasi yang sangat tinggi, karena ini menyangkut dokumen-dokumen penting bagi pemohon mengingat dalam persyaratan pendaftaran permohonan Paspor ada beberapa dokumen penting seperti Kartu Keluarga maupun Kartu Tanda Penduduk. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik berbasis website dan mobile ini direncanakan dan dirancang khusus oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang untuk melaksanakan proses pra permohonan Paspor dengan terintegrasi dengan Server Dukcapil dan Server SPRI, maka ketika sistem ini telah terhubung dengan server lain seperti server Dukcapil dan Server SPRI, sistem ini harus memiliki akurasi data yang sangat baik, karena jika tingkat akurasi kurang akurat akan terjadi permasalahan dalam input data persyaratan pra permohonan Paspor persyaratan tidak lengkap dari pemohon yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik, kemudian data yang dikirim terpotong tidak sepenuhnya terfoto oleh pemohon serta data yang dikirim kurang jelas yang menyebabkan petugas tidak bisa membaca dengan jelas isi dari data tersebut. Permasalahan tersebut tentu menjadi salah satu pemicu pelayanan yang diberikan tidak maksimal karena

petugas tidak akan meneruskan alur permohonan tersebut.

Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan di atas mengenai kualitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dilihat dari segi kualitas sistem sudah dapat dijalankan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Akan tetapi dalam hal penginputan dokumen persyaratan yang dikirimkan oleh pemohon masih terdapat pemohon yang belum mengirimkan dokumen secara tidak lengkap, terpotong maupun kurang jelas.

Kemudian dari segi kualitas sistem, Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini bahwasanya sudah sesuai dengan kerangka konseptual yang telah disampaikan oleh Seddon dan Kiew, bahwa kualitas sistem dapat dijadikan alat pengukur dalam menguji kualitas teknologi yang telah diimplementasikan. Beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur kualitas sistem yaitu kelengkapan sistem, kemudahan sistem saat digunakan oleh pengguna, keluwesan sistem, akurasi data dan keandalan.⁹

2. Kualitas Informasi yang dihasilkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang
Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas maka diperlukan implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Hasil dari implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini dapat dirasakan langsung outputnya oleh pemohon setelah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

Hasil dari Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik sudah dapat dirasakan outputnya oleh pemohon yang bisa dilihat dari perbandingan keadaan sebelum dan sesudah adanya penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

⁹ Jogiyanto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta, 2007.

Tabel 1 Perbandingan keadaan sebelum dan sesudah adanya SIMPEL di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Sebelum	Sesudah
Masyarakat (pemohon) belum mendapatkan informasi yang cepat dan jelas tentang berkas persyaratannya, jika ada berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses karena harus melengkapi terlebih dahulu	Masyarakat (pemohon) mendapatkan informasi yang cepat dan jelas tentang kelengkapan berkasnya, jika ada berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan maka dapat melengkapinya secara online
Masyarakat (pemohon) harus bolak-balik untuk melengkapi berkas permohonannya apabila tidak lengkap	Masyarakat tidak perlu bolak-balik karena jika ada berkas yang tidak sesuai persyaratan dapat melengkapinya secara online sebelum datang ke Kantor Imigrasi

Sumber : Hasil Observasi Penulis, 2020

Pada tabel di atas memberikan gambaran tentang perbedaan kondisi sebelum adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dibandingkan dengan sesudah adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. Sebelum adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, masyarakat (pemohon) belum mendapatkan informasi yang cepat dan jelas tentang berkas persyaratannya, jika ada berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan maka pemohon tidak dapat melanjutkan proses ke alur berikutnya karena harus melengkapi terlebih dahulu sehingga pemohon harus bolak-balik ke Kantor Imigrasi untuk melengkapi dan memperbaiki berkasnya. Kemudian setelah diimplementasikannya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, masyarakat (pemohon) akan mendapatkan informasi yang cepat dan jelas tentang kelengkapan berkasnya, jika ada berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan maka dapat melengkapinya secara online.

Kemudian dari hasil analisis penulis berdasarkan hasil observasi selama melakukan penelitian tentang Sistem Informasi Manajemen

Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan petugas dan lima pengguna dari Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, bahwasanya:

Ketersediaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik, pemohon sudah mengetahui adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Informasi tersebut diperoleh pemohon melalui banner yang sudah terpasang di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang serta dari petugas yang ada di *customer service* pada saat mereka datang ke Kantor Imigrasi. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini juga tersedia di playstore maupun di website Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang sehingga memudahkan pemohon untuk mendapatkan dan mengakses aplikasi SIMPEL tersebut.

Pelayanan Publik ini juga mudah dipahami dan dimengerti oleh penggunanya dimana pemohon dapat secara mudah memahami alur dalam menggunakan SIMPEL, sehingga SIMPEL secara mudah untuk digunakan untuk melakukan proses pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Berikut alur permohonan SIMPEL yang ada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang:

Untuk waktu respon dari petugas dalam memverifikasi pemohon setelah mengunggah dokumen atau berkas yaitu kurang 1X24 jam pemohon sudah mendapatkan informasi dari petugas apakah permohonannya dapat dilanjutkan ke alur selanjutnya atau ada berkas yang harus dilengkapi atau ditambah terlebih dahulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas bahwasanya petugas diberi waktu untuk memverifikasi berkas yang sudah masuk di SIMPEL itu dari pukul setengah 8 – pukul setengah 9 pagi dan pukul 3 – 4 sore, jika pemohon mengirim berkas pada malam hari maka petugas akan memverifikasi pada pagi harinya akan tetapi jika pemohon mengirim berkas peryaratannya sebelum jam 3 sore maka petugas akan memverifikasi pada hari yang sama dan proses verifikasi berkas dilakukan pada saat jam kerja.

Segi keandalan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik bisa dilihat dari pemohon yang dapat memperoleh informasi dari

petugas apabila mengalami permasalahan dalam penginputan data seperti dokumen yang dikirim oleh pemohon ada yang terpotong, kurang jelas maupun ada berkas yang salah atau kurang maka petugas melalui sistem tersebut akan memberitahukan informasi kepada pemohon terkait permasalahan tersebut. Berikut informasi yang disampaikan petugas melalui SIMPEL:

Terkait tingkat keakuratan dari Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik bisa dilihat dari informasi mengenai dokumen persyaratan apa saja yang harus di unggah oleh pemohon sesuai dengan jenis layanannya serta informasi jadwal kedatangan pemohon ke Kantor Imigrasi. Berikut informasi yang disampaikan SIMPEL terkait dokumen persyaratan apa saja yang harus diunggah dan informasi jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi:

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian di atas mengenai output yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik bisa dikatakan berhasil karena bisa terlihat dari perbandingan sebelum dan sesudah adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik masyarakat (pemohon) akan mendapatkan informasi yang cepat dan jelas tentang kelengkapan berkasnya, jika ada berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan maka dapat melengkapinya secara online tidak perlu bolak-balik ke kantor Imigrasi.

Kemudian dari segi kualitas informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik telah sesuai dengan kriteria yang disampaikan oleh Seddon dan Kiew bahwasanya kualitas informasi yang dihasilkan dapat dilihat dari sejauh mana keluaran (output) yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan yang meliputi manfaat dan nilai dari sistem tersebut bagi pemohon. Dan yang menjadi indikator pengukur kualitas informasi dari Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik ini yaitu dari ketersediaan, mudah dipahami dan mudah dimengerti, waktu respon, keandalan dan akurasi.¹⁰

3. Pentingnya Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang

Dalam era teknologi informasi dan komunikasi saat ini seluruh lembaga pemerintah atau organisasi swasta sudah seharusnya memaksimalkan penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanannya agar tidak tertinggal oleh lembaga atau organisasi yang sudah maju dan menggunakan teknologi komputerisasi. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang yang merupakan Unit Pelaksana Teknis dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM dalam hal memberikan pelayanan Paspor tentunya harus mampu memberikan layanan yang prima kepada masyarakat.

Hadirnya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yang dibangun oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal melakukan pra permohonan Paspor tanpa harus datang ke Kantor Imigrasi terlebih dahulu. Landasan tersebut juga yang pada akhirnya menjadi dasar Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang saat ini sudah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik.

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik sudah berjalan sejak tahun 2019 dan itu dapat secara langsung dirasakan manfaat yang di dapat baik oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, petugas penerima dan verifikasi berkas maupun bagi pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Keimigrasian Ibu Patricia Septiana Wulandari bahwasanya setelah implementasi SIMPEL jumlah pemohon yang ditolak petugas karena berkas permohonan yang salah atau kurang menjadi berkurang ditambah lagi dengan adanya SIMPEL ini dapat menumbuhkan citra baik organisasi khususnya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang seiring dengan meningkatnya kepuasan masyarakat atas layanan pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian manfaat yang diperoleh dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yaitu bagi masyarakat (pemohon) yaitu tidak rugi waktu, biaya dan tenaga dikarenakan dengan menggunakan SIMPEL pemohon dapat melakukan proses pra permohonan Paspor dengan mengirimkan berkas formil maupun

¹⁰ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*, Timur Laut Aksara, Jambi, 2019.

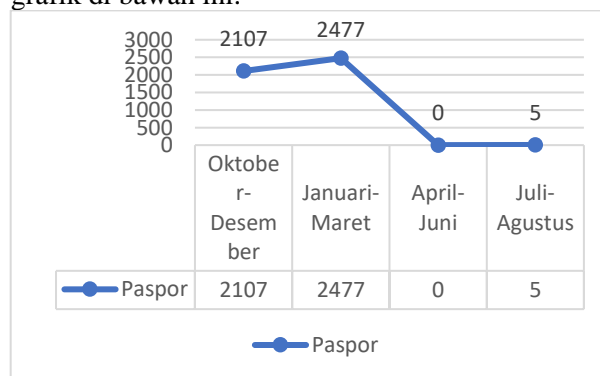
materiil terlebih dahulu sesuai dengan jenis permohonannya, kemudian berkas tersebut akan diverifikasi oleh petugas dan apabila berkas yang sudah diunggah oleh pemohon ada yang salah maupun kurang maka melalui sistem tersebut juga pemohon akan mendapatkan informasi mengenai berkas apa yang kurang maupun salah. Hal tersebut tentunya akan mempermudah pemohon apabila ada berkas yang salah atau kurang bisa diperbaiki dan dilengkapi terlebih dahulu sebelum datang ke Kantor Imigrasi dan tidak perlu untuk bolak-balik ke Kantor Imigrasi mengingat wilayah kerja dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang cukup luas dan besar yang terdiri dari 5 Kabupaten dan 2 Kota serta 91 Kecamatan. Kemudian manfaat yang di dapat bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang setelah adanya SIMPEL yaitu meminimalisir pengaduan dan komplain dari pemohon sehingga dapat tercipta pelayanan yang terbaik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat serta mempermudah petugas untuk mengecek berkas sebelum pemohon datang ke Kantor Imigrasi.

Sedangkan bagi petugas, dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik petugas tidak direpotkan lagi untuk melayani pemohon yang sama, yang datang berulang kali untuk melengkapi berkasnya karena kelengkapan berkasnya sudah diverifikasi diawal pendaftaran secara online melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas penerima berkas dan verifikasi berkas pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang yaitu Bapak Misbahus Salam bahwasanya sebelum adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik petugas sering menolak pemohon yang sudah mendaftar menggunakan layanan antrian paspor online namun setelah datang ke Kantor Imigrasi dan di cek berkas persyaratannya oleh petugas ternyata ada yang salah atau kurang lengkap, kemudian pemohon tersebut diarahkan untuk pulang kembali dan melengkapi berkas persyaratan yang salah atau kurang tersebut. Akan tetapi saat ini dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang memudahkan petugas untuk bisa mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan yang sudah diunggah oleh pemohon sesuai dengan jenis permohonannya dan ketika ada yang salah atau kurang dari berkas yang sudah diunggah oleh pemohon maka melalui sistem tersebut juga petugas bisa langsung menginformasikan apa yang menjadi

kekurangan atau ada berkas yang salah yang diunggah oleh pemohon.

Selain memberikan manfaat perubahan yang di dapat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang maupun petugas penerima dan verifikasi berkas, manfaat bagi pemohon yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang yaitu pemohon dapat melakukan proses pra permohonan Paspor tanpa harus datang terlebih dahulu ke Kantor Imigrasi terlebih dahulu dan berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon bahwasanya adanya SIMPEL ini sangat membantu pemohon dalam melakukan pra permohonan Paspor, SIMPEL ini juga bisa digunakan dalam keadaan *urgent* dan mendesak semisal kuota antrian di APAPO sudah penuh maka pemohon bisa menggunakan SIMPEL karena untuk kuota dari SIMPEL dibuka setiap hari. Kemudian dengan menggunakan SIMPEL pemohon akan mengisi formulir dan data diri terlebih dahulu kemudian mengirim berkas persyaratan, setelah itu akan diverifikasi oleh petugas dan jika sudah disetujui oleh petugas pemohon bisa memlih jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi.

Dalam segi kegunaan SIMPEL dalam mendukung pelayanan Keimigrasian khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang bahwasanya penggunaan SIMPEL oleh masyarakat untuk melakukan pra permohonan Paspor sudah cukup banyak yang bisa dilihat dari grafik di bawah ini.



Grafik 1 Data Pengguna SIMPEL dari bulan Oktober 2019 - Agustus 2020

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, 2020

Pada grafik di atas dapat diperoleh data pengguna Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam melakukan pra permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang bahwa pada kuartal I yaitu dari bulan Oktober-Desember 2019 pengguna

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik tercatat 2.107 pemohon. Kemudian pada Kuartal II yaitu dari bulan Januari-Maret 2020 ada peningkatan terhadap pengguna Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yaitu sejumlah 2.477 pemohon. Selanjutnya pada Kuartal III yaitu dari bulan April-Juni 2020 dikarenakan adanya pandemi Covid-19 dan kebijakan dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang membatasi pelayanan Keimigrasian terkait penerbitan Paspor dan perpanjangan Izin Tinggal Keimigrasian, untuk sementara Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dinonaktifkan sementara oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang yang mengakibatkan tidak adanya pemohon yang menggunakan sistem tersebut. Namun, setelah tiga bulan dinonaktifkan pada akhir bulan Juni sistem tersebut diaktifkan kembali akan tetapi belum ada kenaikan yang signifikan terhadap pengguna SIMPEL dan tercatat sampai tanggal 5 September 2020 baru ada 5 pemohon pada Kuartal IV ini yaitu dari bulan Juli - Agustus 2020. Sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa masyarakat (pemohon) yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam melakukan pra Permohonan Paspor dari bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Agustus 2020 sejumlah 4.589 pemohon.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang memberikan manfaat yang dapat diperoleh baik bagi Kantor Imigrasi, petugas maupun pengguna (pemohon). Dan dari hasil data yang diperoleh secara deskriptif mengenai pentingnya penggunaan sistem informasi sudah sesuai dengan kerangka konseptual yang telah dikemukakan oleh Seddon dan Kiew bahwasanya pentingnya sistem informasi dapat di ukur dari ketergantungan petugas dalam menggunakan sistem informasi tersebut dan perubahan apa yang diberikan sistem informasi dalam membantu pekerjaannya. Dan pentingnya sistem informasi dapat diambil dari tanggapan petugas maupun pengguna yang menggunakan sistem informasi tersebut, ketika tanggapan pengguna menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tersebut baik maka akan berpengaruh besar pada tingkat kepentingan sistem informasi yang digunakan, baik bagi organisasi maupun penggunaannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti laksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) berbasis website dan mobile ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dalam memberikan pelayanan Keimigrasian yang terbaik kepada pemohon khususnya dalam melakukan pra permohonan Paspor. Dalam implementasinya, Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPEL) sudah dapat dijalankan dengan baik, terbukti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang sudah dapat menerapkan SIMPEL sejak bulan Oktober 2019 hingga sampai saat ini dengan jumlah pengguna mencapai 4.589 pemohon.

Dari hasil implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik, berkenaan dengan kualitas sistemnya, SIMPEL mudah digunakan oleh penggunanya baik petugas maupun pemohon. Akan tetapi dalam hal penginputan dokumen persyaratan yang dikirimkan oleh pemohon masih terdapat dokumen yang tidak lengkap, terpotong maupun kurang jelas (dalam hal hasil *scan* berkas) yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak bisa maksimal. Berkenaan dengan hal tersebut diatas pemohon juga dapat merasakan langsung outputnya dalam hal ini pemohon akan mendapatkan informasi yang cepat dan jelas tentang kelengkapan berkasnya, jika ada berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan, maka dapat melengkapinya secara online, tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi. Dengan adanya informasi tersebut tentu akan menghemat biaya, waktu, dan tenaga bagi pemohon mengingat cakupan wilayah kerja dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang cukup besar dan luas yang terdiri dari 5 (lima) Kabupaten, 2 (dua) Kota, dan 91 (sembilan puluh satu) Kecamatan. Kemudian dilihat dari segi kualitas informasi seperti ketersediaan, mudah dipahami dan dimengerti, kendala, waktu respon serta keakuratan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemohon yang menggunakan SIMPEL dapat dikatakan berhasil dalam implementasinya. Namun dari ketersediaan informasi tentang adanya SIMPEL, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang belum memberikan informasi yang maksimal karena dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya ketersediaan informasi mengenai SIMPEL hanya dapat diperoleh dari banner yang sudah terpasang dan dari petugas *costumer service* yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang ini juga dapat memberikan manfaat yang dapat

diperoleh baik bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, petugas maupun pengguna (pemohon). Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang setelah adanya SIMPEL dapat mengurangi jumlah pemohon yang ditolak oleh petugas, meningkatkan kepuasan kepada masyarakat atas layanan penerbitan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang serta meminimalisir pengaduan dan komplain dari pemohon sehingga dapat tercipta pelayanan yang prima sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Kemudian bagi petugas yaitu memudahkan petugas untuk bisa mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan yang sudah diunggah oleh pemohon sesuai dengan jenis permohonannya dan ketika ada yang salah atau kurang dari berkas yang sudah diunggah oleh pemohon maka melalui sistem tersebut juga petugas bisa langsung menginformasikan apa yang menjadi kekurangan atau ketidaklengkapan berkas yang diunggah oleh pemohon. Bagi pemohon adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, pemohon dapat melakukan proses pra permohonan Paspor tanpa harus datang terlebih dahulu ke Kantor Imigrasi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dari hasil kesimpulan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang, yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang perlu mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yang sudah berjalan saat ini yaitu dengan menambahkan fitur tanya jawab (Q & A) antara petugas dan pemohon sehingga apabila ada pemohon yang mengalami kendala maupun ada sesuatu hal yang perlu ditanyakan dalam proses pra permohonannya, maka petugas bisa memberikan jawaban secara langsung melalui sistem tersebut dengan fitur Q & A dengan melakukan *video call* atau tatap muka langsung;
2. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang perlu menyediakan petugas khusus yang memverifikasi berkas yang dikirimkan oleh pemohon SIMPEL sehingga kedepannya dalam melakukan verifikasi dapat secara langsung (*real time*) diverifikasi oleh petugas khusus tersebut setelah pemohon mengirimkan berkas persyaratannya;
3. Diperlukan pemberitahuan kepada pemohon khususnya dalam hal penginputan dokumen agar diinput secara lengkap sesuai dengan jenis persyaratannya, tidak terpotong dan jelas karena yang terjadi saat ini masih terdapat pemohon yang mengirimkan dokumen secara tidak lengkap, terpotong maupun kurang jelas sehingga menyulitkan petugas untuk mengecek dan memverifikasi dokumen tersebut;
4. Terkait ketersediaan informasi mengenai Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut adanya Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang baik melalui media cetak (koran), media elektronik (radio) maupun melalui media sosial (instagram, twitter, maupun facebook) sehingga ketersediaan informasi adanya SIMPEL akan banyak diketahui oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Politeknik Imigrasi sebagai asal institusi penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pemalang dan seluruh pihak yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam proses pengambilan data dan penulisan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (edisi kedua)*. Jakarta: Kencana
- Hakim, Lukman. 2019. *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jambi: Timur Laut Aksara
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi perkembangan teknologi informasi : sebuah bunga rampai hasil pengkajian dan pengembangan penelitian tentang perkembangan teknologi informasi*. Jakarta: Prenada Media
- Maryati, Kun dan J. Suryawati. 2007. *Sosiologi (edisi ketiga)*. Jakarta: Esis
- Usman, Husaini dan Pramono S. Akbar. 2000. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Abdulloh. 2019. "Implementasi Sistem Informasi

Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya)”. *Skripsi*. Surabaya: Unievrstias Islam Negeri Sunan Ampel.

Amri. 2016. “Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai “Smart City””. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Volume 1 Tahun 2010

Sutisna, Bahrun A. Rifa’i, dan Yuliani. 2019. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan”. *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 4 Tahun 2019

Direktorat Jenderal Imigrasi. 2020. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-UM.01.01-1213 Perihal Pelayanan Pemberian Paspor bagi Calon Pekerja Migran Indonesia pada Masa adaptasi Kebiasaan Baru. www.imigrasi.go.id. 5 Agustus 2020

Perpres 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2019). Diakses pada 19 Maret 2020, dari <https://www.jogloabang.com/teknologi/perpres-95-2018-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>