

PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG BALAI KARIMUN

oleh
Dewi Asrianingsih
NIM. 190563201064

ABSTRAK

Penelitian ini didasari pada permasalahan yang terjadi dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun sebelum diterapkannya Aplikasi APAPO dan M-Paspor sehingga pengawasan dan pelayanan yang dihadapi para pemohon pengurusan paspor seperti kepastian pelayanan yang kurang efektif, efisiensi kinerja kelembagaan yang tidak efisien, masalah antrian di biro pelayanan yang lamban, dahulunya masyarakat harus mengantri lama untuk mengurus paspor namun terkadang juga belum jelas layanannya, setelah diterapkannya sistem Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online, masih kurangnya kuota layanan yang diberikan untuk mengurus paspor dan tidak bisa mengatur jadwal hari dan waktu. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun menerapkan Teknologi Informasi yang berbasis sistem Aplikasi dan beberapa inovasi layanan seperti Ramah HAM, Eazy Passport, Sipalang dan Sijamat merupakan langkah untuk mempermudah dalam proses pelayanan pengurusan paspor yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dampak sesudah diterapkannya Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor dan menggunakan pendekatan atau jenis deskriptif kualitatif dengan paradigma yang digunakan ialah kritis yaitu sebagai sebuah paradigma alternatif terkait kemasyarakatan yang tujuannya mengkritisi dan menjustifikasi status quo yang ada di masyarakat serta memberikan alternatif pengetahuan untuk bisa menghasilkan tatanan sosial yang lebih baik dengan adanya penerapan teknologi informasi pelayanan berbasis aplikasi. Teori yang digunakan oleh Sangkala (2013) yang di analisis terdapat 5 indikator atau strategi utama inovasi didalam sektor pemerintahan yaitu: Layanan Terintegrasi, Desentralisasi Layanan dan Monitoring Layanan, Pemanfaatan Kerjasama, Pelibatan Warga Negara, dan Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Instrument pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dan triangulasi data. Hasil dari temuan penelitian menunjukkan bahwa dampak dari diterapkannya teknologi informasi pada pelayanan pengurusan paspor dapat dikatakan sudah berjalan dengan optimal dan sebagai alternative sejauh ini pada penerapannya, walaupun terkadang pada sistemnya bisa mengalami kendala untuk menentukan jadwal dikarenakan jaringan yang tentunya tidak stabil, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah terintegrasi dan berdasarkan SOP yang ada serta membawa kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Paspor
APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN PASSPORT
MANAGEMENT SERVICES AT CLASS II IMMIGRATION OFFICE TPI
TANJUNG BALAI KARIMUN

by
Dewi Asrianingsih
NIM. 19563201064

ABSTRACT

The study is based on the problems that occurred in passport management at the immigration office of class ii before the release of the apapo and m-passport applications, and the supervision and services that passport care applicants face such as less effective assurance of service, inefficient institutional performance efficiency, queue issues at the slow service bureau, People had to wait a long time to manage passports, but sometimes it was also unclear that their services, once applied online, still lacked the requirement of service to manage passports and were unable to schedule the days and times. Immigration office class II TPI Tanjung Balai Karimun applies to information technologies based on applications systems and some service innovations such as friendly ham, eazy passport, sicross and sijamat are a step to make it easier in the process of better passport management management. The study aims to know the effects after information technology has been applied to the credit-management services and USES a qualitative approach or type of descriptive with the paradigm used is critical as an alternative socially related paradigm that criticizes and defines the status quo in society and provides an alternative to knowledge in order to achieve a better social order through application Application-based service information technology. The theory used by the sangkala (2013) analysed is five major indicators or strategies of innovation in the government sector: integrated services, decentralized services and monitoring services, joint operation, citizen outreach, and the introduction of communication and information technology. Instruments of data gathering that are interviews, observations, and documentation and data triangulation. Research shows that the application of information technology to passport management services is so far beyond optimal that the system may have a problem determining schedules because of unstable tissues, it is seen that the service is integrated and based on the soup and brings the ease felt by society.

Keywords: Information Technology, Public Service, Passport