

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah yang fungsi utamanya melayani masyarakat harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan situasi secara terus menerus terkait dengan produk pelayanan publik yang ada. Selain itu, pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membuka akses informasi untuk semua bidang kehidupan, dimana masyarakat dapat membandingkan pelayanan publik di negara yang berbeda dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan tuntutan yang tidak dapat dihindari.

Dalam Undang- Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rencana, kegiatan atau rangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut undang-undang atas barang dan jasa yang ditawarkan kepada setiap warga negara dan penduduk, serta pelayanan administrasi. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Pengguna layanan publik dan standar layanan publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan untuk menilai kualitas layanan sebagai komitmen pengelola dan janji kepada masyarakat

akan layanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Meski pemerintah telah mengambil langkah-langkah tersebut, namun realitas pelayanan publik tidak banyak berubah.

Seperti yang ditunjukkan oleh banyak keluhan warga, kualitas pelayanan publik masih dianggap relatif buruk. Mulai dari keluhan tentang proses layanan yang rumit, ketidakpastian dan tanggal penyelesaian yang tidak tepat, biaya yang sangat tinggi, persyaratan yang tidak transparan, dan penggunaan personel layanan yang kurang responsif tersebar luas dan tersebar hampir merata di semua industri jasa pemerintah saat ini.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia (Kemenkumham) merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di Indonesia yang memerankan urusan hukum dan hak asasi manusia, serta berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Bidang keimigrasian adalah salah satu kewenangan pemerintah pusat yang cukup penting. Karena hal ini menyangkut berbagai macam perizinan di antaranya adalah penertiban dokumen perjalanan republik indonesia salah satunya adalah paspor.

Fungsi keimigrasian adalah sebagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, maka penegakan hukum keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional sangat perlu diperhatikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yaitu paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dengan adanya kelimpahan kewenangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) ke kantor wilayah kepulauan riau maka terbentuklah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang berada di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Kantor imigrasi sebagai salah satu unit pemerintah pusat daerah mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan dokumen perjalanan republik indonesia salah satunya paspor bagi masyarakat atau warga negara yang melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia.

Pembentukan Kantor Imigrasi ini dikarenakan Tanjung Balai Karimun adalah sebagai salah satu ibukota dari kabupaten karimun yang berdekatan langsung dengan Negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura. Sebagai ibukota Kabupaten Karimun, Tanjung Balai Karimun merupakan pintu utama setiap keberangkatan yang dilakukan baik keberangkatan dalam negeri maupun luar negeri yang berada di wilayah kabupaten karimun. Untuk itu, diterapkannya teknologi informasi terkait pelayanan publik yang berbasis sistem dan aplikasi.

Pemerintah saat ini berupaya untuk menggunakan kemajuan yang ada pada teknologi dan informasi untuk membantu memberikan pelayanan publik pada masyarakat sebagai penerima layanan tentunya yang berkualitas. Pemanfaatan teknologi dan informasi meliputi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan memproses data, manajemen informasi dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi dan informasi serta pengenalan konektivitas internet dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah dengan meningkatkan efisiensi, inovasi, produktivitas, memperluas jangkauan dan menghemat biaya.

Penerapan teknologi dan informasi juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun dalam penerapannya tentu tidak semudah membalikkan telapak tangan karena membutuhkan proses, waktu dan langkah yang tepat secara terus menerus. Penerapan teknologi informasi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik juga sebagai teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, menonjolkan peluang daerah dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat luas.

Di era globalisasi, teknologi informasi diperkirakan berkembang pesat dan teknologi informasi atau bisa juga disebut dengan teknologi digital menjadi sarana penyebaran informasi dan komunikasi. Menurut McGraw Hill, teknologi digital adalah sarana di mana orang berinteraksi satu sama lain dengan menciptakan, berbagi, dan bertukar informasi serta ide dalam jaringan dan komunitas virtual.

Ada berbagai jenis media sosial yang populer di kalangan masyarakat, antara lain layanan blog, layanan jejaring sosial, dan layanan microblogging (Utami, 2020). Kantor Imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dengan adanya tugas dan fungsi pada Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM sangat jelas memiliki peran yang sangat penting.

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan di sebutkan tentang prinsip-prinsip dalam penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan yang sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung

Balai Karimun juga tidak jauh dari perhatian publik atau masyarakat, dan untuk itu pemerintah tentunya harus mengambil langkah konkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terlaksana dengan baik.

Latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh para pemohon pengurusan paspor seperti rendahnya kepastian pelayanan yang kurang efektif, efisiensi kinerja kelembagaan yang tidak efisien, masalah antrian di biro pelayanan yang lamban, karena hal itu masyarakat harus mengantri lama untuk mengurus paspor agar mereka tidak perlu bolak – balik lagi namun ternyata belum juga jelas dan pasti layanan yang diberikan sebelum diterapkannya sistem aplikasi pada pengurusan paspor dan permasalahan tersebut yang dilansir dari penelitian terdahulu oleh pada tahun 2019.

Terdapat juga praktik percaloan bahkan oleh pegawai yang bekerja, hal itu berasal dari sumber berita yang dilansir oleh (gempurnews). Dengan sejumlah permasalahan yang muncul, maka kepala kantor imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun terus melakukan perubahan-perubahan baru guna meminimalisir penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai yang maupun pihak yang tidak bertanggung jawab.

Penelitian terdahulu pada tahun 2019, yang membahas mengenai adanya inovasi yang dapat di terapkan oleh direktorat jenderal kamtor imirasi tanjung balai karimun dimulai pada tahun 2017, dimana inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun telah meluncurkan

pelayanan inovatif pembuatan paspor elektronik yaitu sistem Anjungan Paspor (APM).

Layanan APM dianggap lebih efisien, efektif dan yang terpenting lebih hemat waktu khususnya bagi warga yang bertempat tinggal di pulau. Keunggulan APM ini yaitu para pemohon dapat mengatur jadwal wawancara dan foto sendiri, layanan SMS untuk pengambilan paspor dan paspor dapat dikirim melalui aplikasi layanan PT. Pos Indonesia. Karena masyarakat harus mengantri lama demi membuat paspor, jadi diterapkan aplikasi APM.

Dengan adanya penerapan pada sistem teknologi informasi berbasis elektronik dan Aplikasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memenuhi kebutuhan masyarakat, juga dapat mempermudah penyampaian pelayanan dalam pengurusan paspor. Walaupun berbagai masalah masih mewarnai pelaksanaannya tetapi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin terlihat dengan munculnya berbagai sistem pada teknologi informasi tersebut.

Banyaknya permintaan pengurusan paspor menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi dan tentunya akan berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat akan paspor serta diharapkan adanya pelayanan yang ditawarkan akan meningkat dan semakin baik. Berikut ini tabel data terkait peningkatan jumlah penerbitan paspor setiap tahunnya menggunakan aplikasi APM.

**Tabel 1. 1 Sebelum dan Sesudah Menggunakan Sistem APM**

<b>Jumlah Penerbitan Paspor</b>			
<b>Tahun</b>	<b>Sebelum APM</b>		
	<b>Perhari</b>	<b>Perbulan</b>	<b>Pertahun</b>
2015	20-25	600-650	7.042

2016	25-30	750-800	7.650
<b>Sesudah APM</b>			
2017	40-60	1.200-1500	13.778
2018	60-70	1500-2000	16.573

*Sumber : Olahan Peneliti terdahulu, kantor Imigrasi Kelas II TPI*

Dapat dilihat dari tabel data diatas, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi APM tersebut, dimana jumlah penerbitan paspor setelah adanya APM pada tahun 2017 meningkat pada satu tahun kedepan dari sekitar 13.778 menjadi 16.573, dibandingkan dengan tahun 2016 yang menerbitkan sekitar 9.576. dan pada tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah penerbitan paspor setiap tahunnya seperti pada tabel diatas.

Pada Akhir Tahun 2019, APM sudah digantikan dengan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online. Penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang mana Aplikasi ini merupakan sebuah sitem aplikasi berbasis elektronik yang digunakan sebagai media teknologi informasi dan pusat layanan publik daerah dan APAPO sedikit lebih maju dibandingkan APM.

Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) berlaku di seluruh kantor imigrasi dan merupakan sebuah terobosan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor dalam jaringan atau online. Seiring berjalan penerapannya masih timbul juga permasalahan, dari sumber yang dilansir oleh (antaranews, 2019), dimana Dirjen atau kepala kantor imigrasi merasa bahwa masih terkendala baik dalam pelayanan maupun dalam sistem antrean untuk warga kabupaten karimun yang berada diluar pulau-pulau.

Selain itu permasalahan lain yang timbul, dari sumber yang dilansir oleh (ulasan.co,2022) yaitu warga karimun mengeluhkan pengurusan paspor, dimana warga yang telah mendaftar lewat APAPO kemudian melakukan sesi wawancara dan sudah membayar lewat bank tetapi, tidak mendapatkan kejelasan informasi apapun lagi. Permasalahan lain yang terkait dengan pengurusan lewat jalur pintu belakang, dimana warga yang mampu membayar dengan nominal yang cukup besar akan di prioritaskan paspornya, nah hal tersebut tentunya menyulitkan warga yang membayar dengan nominal yang biasa atau normal tetapi pengurusan paspornya tidak diprioritaskan.

Kemudian Setelah diganti menjadi APAPO, kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian (Lalintalkim) Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, memberlakukan kuota untuk mendapatkan nomor antrean melalui APAPO saat itu berkisar sebanyak 50 nomor antrean atau pemohon dalam satu harinya.

APAPO merupakan Aplikasi versi pertama yang digunakan oleh pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrean pendaftaran dan kuota yang telah diatur dengan persentase 20% dari total kuota yang disediakan oleh tiap kantor imigrasi, dari sumber (kepri.antaranews, 2019). Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian menyebutkan petugas melayani pemohon pekerja Pegawai Negeri, karena tidak sempat untuk mengurus langsung ke Kantor Imigrasi dan layanan yang diberikan dengan jumlah pemohon berkisar antara 20-50 pemohon perharinya.

### **Tabel 1. 2 Setelah diterapkan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online**



Tahun	Jumlah Permohonan Paspor pada Aplikasi APAPO		
	Perhari	Perbulan	Pertahun
2019	40-50	1.200-1.390	12.465
2020	20-30	600-900	10.786
2021	35-40	1.010-1.100	13.156
2022	50-60	1.500-1.700	19.095

*Sumber : Data Olahan pada peneliti tahun 2023*

Dapat dilihat dari tabel data diatas, menunjukkan bahwa pada tahun 2019, kuota yang diberikan perharinya itu bisa dikatakan selalu penuh oleh pemohon paspor. Untuk tahun 2020-2021, ada sedikit penurunan pada kuota yang diberikan atau bisa dikatakan tidak selalu penuh karena pada kedua tahun tersebut adanya pandemic covid-19 dan tentunya Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun mengurangi pelayanan secara langsung.

Pada awal tahun 2022 disaat masih diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) masih bisa dikatakan stabil kembali. Pada akhir tahun 2022 saat sudah diterapkannya Aplikasi M-Passpor kuota yang diberikan bertambah menjadi 60 orang atau pemohon perharinya. Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang menerangkan bahwasannya perhari kuota yang diberikan selalu saja penuh atau kurang lebih 50 orang paling sedikit setiap harinya.

Dikarenakan banyaknya pemohon yang mengurus paspor perdana, perpanjangan paspor serta pengurusan paspor dari pulau-pulau terdekat di Tanjung Balai Karimun. Pada tahun 2022 itu, kantor imigrasi kelas II Tanjung Balai Karimun tidak lagi menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) dikarenakan masih belum efektifnya pada layanan yang telah

disediakan dan juga bagi masyarakat sulit untuk menentukan jadwal kedatangannya dan juga kuota yang bisa dikatakan sedikit.

Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, telah menutup layanan pada Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) dengan layanan pada Aplikasi tersebut yang masih dikatakan kurang dikarenakan tidak bisa mengatur jadwalnya seperti hari, tanggal dan jam bagi pemohon pengurusan paspor dan kemudian menerapkan Aplikasi yang disebut dengan Mobile Passport (M-Paspor).

Mengenai hal diatas sudah sesuai dengan petunjuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berada di pusat menghimbau untuk menutup layanan APAPO tersebut. dan dibawah ini yang merupakan tabel data jumlah penerbitan paspor yang sudah di keluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun pada tahun 2019-2022 baik itu pada saat diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) hingga diganti dengan Aplikasi Mobile Passport (M-Paspor).

Berdasarkan Surat Edaran Pelaksanaan tugas Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 pada tanggal 21 Januari 2022 tentang Pelaksanaan M-Paspor di launching pada Hari Bhakti Imigrasi ke-72 tanggal 27 Januari 2022. M-Paspor adalah bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).

M-Paspor merupakan inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Dengan M-Paspor masyarakat dapat mengajukan permohonan dengan

mengunggah berkas ke aplikasi, jadi tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data. Layanan kuota untuk pemohon yang diberikan oleh kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun pada M-Paspor sebanyak 60 orang atau pemohon perharinya. Berikut ini data jumlah permohonan pada 3 bulan awal tahun 2023 pada penerapan aplikasi M-Paspor.

**Tabel 1. 3 Jumlah Penerbitan Paspor Tahun 2019-2022 (APAPO) dan Tahun 2023 (M-Paspor)**

Jenis Pelayanan	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023 (Januari-Maret)
Paspor 48 Halaman	14.413	4.974	2.337	18.756	6.375

*Sumber: Olahan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun*

Teori yang digunakan pada penelitian ini oleh Sangkala (2013) dengan 5 strategi utama pemerintahan dalam layanan inovatif, yaitu 1) Layanan Terintegrasi, 2) Desentralisasi Layanan dan Monitoring Layanan, 3) Pemanfaatan Kerjasama, 4) Pelibatan Warga Negara, 5) Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Serta memiliki keterkaitan dengan teori oleh peneliti terdahulu pada tahun 2019 yang membahas mengenai Inovasi pelayanan pembuatan paspor, jadi penulis tertarik ingin menggunakan teori tersebut dan dengan landasan teori utama yang digunakan sebagai dasar menentukan konsep penelitian yang dilaksanakan. Penulis ingin mengkaji pada penerapan teknologi informasi pelayanan pengurusan paspor, apakah dapat menjadi alternatif untuk mengatasi permasalahan dalam skripsi yang berjudul "**Penerapan Teknologi Informasi**

## **Pada Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun"**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Pada permasalahan yang telah dituliskan diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana dampak yang dirasakan sesudah diterapkannya Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun ?”.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Pada rumusan masalah yang telah diambil tersebut, maka tujuan dari skripsi yang dapat dituliskan yaitu “Untuk mengetahui dampak sesudah diterapkannya Teknologi Informasi pada Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun”.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat secara teoritis yang diharapkan dari adanya penelitian ini yaitu dapat berkontribusi dalam mengembangkan kajian mengenai penerapan teknologi informasi pada pelayanan pengurusan paspor. Dari penelitian studi-studi yang sudah dikaji sebelumnya, beberapa kajian pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal Hendra Syah, Rani Yustika Cahaya, Adhi Pradana Thomi, dan suhanda yang yang meneliti tentang inovasi pelayanan paspor memberikan temuan penelitian pada layanan pengurusan paspor serta kualitas pada penerapan yang berbasis aplikasi baik itu APAPO serta M-Paspor dan penelitian

ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat bagi akademisi dalam pencarian informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi bagi penelitian yang akan datang serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu sosial terutama di bidang Ilmu Administrasi Negara.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil pada penelitian ini yang dapat dijadikan manfaat praktis yaitu sebagai bahan informasi kepada masyarakat mengenai penerapan teknologi informasi yang berbasis sistem aplikasi layanan (dahulu Sistem APM kemudian diganti dengan APAPPO hingga sekarang M-Paspor) dan juga sebagai bahan masukan informasi bagi kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun untuk memecahkan permasalahan dalam pelayanan pengurusan paspor.

