

EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA SAMARINDA

Mita Harmitalia¹, Bambang Irawan², Thalita Rifda Khaerani²

¹Mahasiswa Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Indonesia.

E-mail: harmitalia.mita01@gmail.com

²Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Indonesia.

History: submitted Okt 19, 2021; revised Okt 26, 2021; accepted Okt 30, 2021

ABSTRACT

Online Passport Queue Registration Application (OPQRA) is an innovation in the Document Application Service Travel of the Republic of Indonesia (Passport). By using qualitative descriptive methods, this study aims to determine and analyse the effectiveness and efficiency of the implementation of OPQRA at the Immigration Office Class 1 Immigration Checkpoint (IC) Samarinda and to describe thoroughly the differences between the application of offline queuing and online queuing using OPQRA, as well as the inhibiting factors in the implementation of OPQRA. The results showed that the implementation of OPQRA at the Immigration Office Class 1 Immigration Checkpoint Samarinda has been running effectively and efficiently, this can be proven by the absence of long queues, the quota of passport applicants at OPQRA provided is always available, there are no illegal levies or no practice brokering in passport services. OPQRA outreach has been held thorough social media and print media. The existence of OPQRA really helps the community to be more effective in making passports as well as being more efficient because it saves time and costs compared to using an offline queue. Another finding is that there are inhibiting factors in the application of OPQRA in the form of network quality constraints, applications that sometimes have errors, websites that cannot be reached to register online, and OPQRA which can only be uploaded via mobile phones with an android system.

Keywords: Effectiveness; efficiency; Online Passport Queue Registration Application (OPQRA).

ABSTRAK

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) merupakan inovasi pada pelayanan Permohonan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor). Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dan efisiensi penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dan mendeskripsikan secara menyeluruh tentang perbedaan penerapan antrian offline dengan antrian online menggunakan APAPO, serta faktor penghambat dalam penerapan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah berjalan efektif dan efisien, hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya antrian panjang yang terjadi, kuota pemohon paspor pada APAPO yang disediakan selalu tersedia, tidak terjadi pungutan liar atau tidak ada lagi praktek percaloan dalam pelayanan paspor. Sosialisasi APAPO telah diadakan melalui media sosial dan media cetak. Adanya APAPO ini sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat paspor juga menjadi lebih efisien karena menghemat waktu dan biaya dibandingkan menggunakan antrian offline. Temuan lainnya yaitu adanya faktor penghambat dalam penerapan APAPO berupa kendala kualitas jaringan, aplikasi yang terkadang error, website yang tidak dapat dijangkau untuk mendaftar secara online, dan APAPO yang hanya dapat diunggah melalui handphone dengan sistem android.

Kata Kunci: Efektivitas; efisiensi; Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO).

Copyright © 2020 JPBM. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Pengembangan serta pemanfaatan *e-government*, menjadi pendukung pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi melalui *e-government* juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Menurut Kakiay dalam Alne (2019) antrian dapat terjadi ketika masyarakat yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan yang disediakan, maka dibutuhkan suatu peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang dengan adanya teknologi informasi supaya mengurangi antrian panjang yang terjadi dan dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah.

Untuk itu, Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) selalu memiliki inovasi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* atau yang biasa dikenal dengan sebutan APAPO di seluruh Indonesia, dengan dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia, kebijakan ini mewajibkan seluruh Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia untuk menerapkan pelaksanaan APAPO pada pelayanan Permohonan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah menggunakan APAPO sejak 26 Januari 2019 dan mewajibkan kepada seluruh masyarakat yang ingin mengajukan paspor, baik itu pengajuan paspor baru ataupun penggantian paspor untuk menggunakan APAPO. Namun berdasarkan pengamatan di lapangan, bahwa pada saat penerapan APAPO kuota antrian permohonan paspor per harinya selalu penuh, hal ini karena ketersediaan kuota yang minim, kuota yang disediakan perharinya hanya 100 orang. Dan berdasarkan data pemohon paspor tahun 2018 jumlah pemohon paspor mencapai 150 orang perhari. Ini membuat masyarakat yang ingin mengurus paspor di hari yang sama terpaksa harus menunggu beberapa hari bahkan minggu untuk mendapatkan kuota di hari tersebut.

Penelitian ini berupaya menemukan jawaban atas tiga pertanyaan penelitian, yaitu: 1) Bagaimana efektivitas dan efisiensi penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda? 2) Bagaimana perbedaan penerapan antrian manual dengan menggunakan penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI

Samarinda? 3) Apa saja faktor penghambat penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda?

KERANGKA TEORI

Terkait dengan kajian penelitian pada bidang Pelayanan Publik, maka penulis mengutip pendapat Sinambela dkk, dalam Mulyadi dkk (2018) yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan KepmenPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik bahwa setiap pelayanan publik harus berprinsip pada Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan dan Sarana Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan dan Kenyamanan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor menjadikan landasan konseptual yang berkenaan dengan *e-governance* menjadi penting dalam penelitian ini. World Bank dalam Irawan (2015) memberikan definisi *e-government* yaitu mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Sedangkan menurut Numandi (2020) *e-government* merupakan proses transformasi dimana pemerintah mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengeliminasi sekat-sekat birokrasi organisasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses transparansi ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. *E-government* merupakan upaya pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi untuk melaksanakan sebuah pelayanan publik untuk masyarakat menjadi lebih baik, mudah, cepat dan tidak mengeluarkan biaya yang besar.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menyatakan bahwa Paspur Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspur adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspur ini hanya diperuntukkan bagi Warga Negara Indonesia. Konsep efektivitas dan efisiensi yang dimaksud dalam pelayanan pembuatan paspor pada penelitian ini perlu dijabarkan lebih lanjut. Winarsih dan Ratminto, dalam Alne (2019) mendefinisikan efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini juga harus mengacu pada visi organisasi. Sedangkan Robbins dalam Tika dkk (2010) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas pada dasarnya merupakan akhir baik dari suatu kegiatan, efektivitas akan dinilai dari tujuan sebenarnya. Menurut Duncan dalam Kharisma dkk (2017) bahwa untuk mengukur efektivitas melihat pada hasil pencapaian tujuan, integrasi serta adaptasi.

Sedangkan efisiensi menurut Wirapati dalam Syamsi (2004) adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, di dalam keadaan yang nyata (sepanjang keadaan itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga dan waktu. Efisiensi berkaitan dengan prestasi sebuah kegiatan dengan meminimalisir waktu, biaya dan tenaga. Menurut Dwiyanto dalam Monoarfa (2012) untuk mengukur suatu kegiatan berjalan efisien dapat dilihat dari sisi *input* dan *ouput* pelayanan. Jika suatu kegiatan memiliki kepastian pelayanan dan pelayanan tidak mengeluarkan biaya yang ekstra maka dapat dikatakan suatu kegiatan pelayanan dapat dikatakan efisien.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang Efektivitas dan Efisiensi Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih karena peneliti ingin dapat memecahkan persoalan dengan mendeskripsikan keadaan objek penelitian yang berdasarkan pada fakta-fakta yang ada di lapangan dan dideskripsikan dalam bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumen. Data yang dihasilkan dari orang-orang yang

berkaitan dengan penggunaan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Adapun fokus penelitian yaitu: Efektivitas dan efisiensi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dengan berfokus pada pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, *input* pelayanan dan *output* pelayanan. Juga perbedaan penerapan antrian manual dengan menggunakan penerapan APAPO serta faktor penghambat penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu *key informan* yang terdiri atas Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, Kepala Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian dan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan serta yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat pengguna APAPO. Adapun sumber data sekunder yaitu sumber data ini diperoleh dari instansi, atau darimana saja sudah diolah. Data ini merupakan data yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data model Mary De Chesnay dalam Sugiyono (2019) yang terdiri dari tahapan: Pengumpulan Data, Penyajian Data Mentah, Reduksi Data, Kategorisasi Data, Membuat Hubungan Antar Kategori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Efektivitas APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dalam penelitian ini dikaji melalui aspek pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Secara keseluruhan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda saat ini memberikan manfaat yang baik dalam pelayanan, antrian paspor dengan menggunakan APAPO lebih menghemat waktu, layanan antri semakin teratur, juga tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap membuat masyarakat yang mengurus paspor menjadi tidak bosan. Para pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa senang karena mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penerapan APAPO memberikan keteraturan bagi pemohon paspor yang ingin membuat paspor baru dan memperpanjang paspor sehingga pemohon paspor dapat datang ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sesuai dengan jadwal yang dipilih dan dilayani sesuai nomor antrian yang tertera. Indikator pencapaian tujuan dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda,

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat membuat masyarakat merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Adanya kesederhanaan alur pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi membuat masyarakat semakin mudah untuk mendapatkan pelayanan pembuatan paspor dan pelayanan yang diberikan semakin jelas dan tidak rumit, pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat, pelayanan menjadi tidak rumit ketika menggunakan APAPO ini karena pada saat menggunakan APAPO tidak ada lagi antrian yang panjang ketika ingin mengurus paspor. Antrian menjadi terkendali sehingga akan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan paspor. Dari segi kepastian waktu, dengan adanya APAPO ini masyarakat merasa waktu pelayanan lebih cepat. Sebelum diterapkannya APAPO masyarakat bisa menunggu lama di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda untuk mendapatkan nomor antrian, dan ketika menggunakan APAPO masyarakat diperkenankan untuk dapat hadir di Kantor sesuai dengan jadwal yang sudah dipilih tanpa harus mengantri lagi.

2. Integrasi

Penyelenggaraan pelayanan wajib menyampaikan setiap informasi kepada masyarakat dalam bentuk cetak maupun elektronik. Dengan menampilkan informasi pelayanan, masyarakat tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga penyelenggara bisa lebih maksimal dalam melaksanakan layanan yang baik dan profesional. Sosialisasi ini harus tepat sasaran agar masyarakat mendapatkan informasi yang tepat tentang program yang diterapkan agar penerapan APAPO dapat berjalan efektif.

Sosialisasi telah diadakan, walaupun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui APAPO ini. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda terus berupaya agar masyarakat mengetahui tentang APAPO ini. Kantor Imigrasi menyediakan sebuah alat untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki *Handphone* Android agar bisa mendaftar antrian secara *online* menggunakan APAPO. Untuk indikator integrasi dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, sosialisasi telah dilakukan melalui *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan *Website* Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, tidak hanya itu sosialisasi juga diadakan secara tatap muka melalui acara-acara yang diselenggarakan oleh

pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, juga dengan membagikan brosur kepada masyarakat.

3. Adaptasi

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 bahwa pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan ASN agar dapat berkualitas dalam pelaksanaan tugasnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sebelum diterapkannya APAPO tersebut mengikuti pelatihan untuk mengetahui pedoman penggunaan APAPO yang diselenggarakan Kemenkumham. Hal ini dilakukan agar para pegawai bisa beradaptasi, dan bisa mengetahui tata cara penggunaan APAPO agar nantinya dapat disosialisasikan kepada masyarakat dan agar nantinya bisa memberikan informasi kepada masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui tentang APAPO ini. dapat diketahui bahwa oleh itu untuk indikator adaptasi dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, terlihat para pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Efisiensi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Efisiensi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dalam penelitian ini dikaji melalui aspek pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

1. Input Pelayanan

Dalam KepmenPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa dalam memberikan pelayanan diwajibkan untuk memberikan kejelasan atas rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran sehingga tidak adanya lagi persoalan yang terjadi dalam proses pembayaran pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda memiliki kepastian biaya untuk pembuatan paspor baru maupun pergantian sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Juga Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda sangat memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, saat ini pembayaran hanya dilakukan melalui Bank dan Kantor Pos. Tidak ada yang membayar di Kantor secara langsung. Ini merupakan bentuk adanya transparansi pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui bahwa jika suatu kegiatan dikatakan efisien apabila memiliki jaminan atau kepastian tentang biaya pelayanan tersebut, oleh sebab itu sistem antrian dengan menggunakan APAPO ini menjamin biaya yang akan dikeluarkan

oleh masyarakat yang ingin membuat paspor. Tidak ada lagi biaya tambahan yang dikeluarkan, semua sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. *Output Pelayanan*

Suatu kegiatan pelayanan dikatakan efisien apabila memberikan produk pelayanan yang berkualitas tanpa adanya suap, calo maupun sumbangan sukarela yang diberikan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat. Syarat suatu pelayanan publik yang baik yaitu berkaitan dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan produk pelayanan. Dalam hal ini masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang transparan dan efisien sehingga masyarakat tidak membutuhkan calo-calo untuk mendapatkan pelayanan. Semakin hari semakin banyaknya inovasi yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sehingga masyarakat merasa di prioritaskan dan juga tidak ada lagi celah untuk para calo. Dapat diketahui bahwa suatu program tersebut menguntungkan masyarakat yang menggunakannya maka *output* yang dihasilkan berkualitas, oleh sebab itu sistem antrian dengan menggunakan APAPO ini sudah relevan untuk menghindari kecurangan dalam pelayanan.

Perbedaan Penerapan Antrian Manual dengan Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Penggunaan nomor antrian manual ini dapat dikatakan tidak efektif dan efisien karena masyarakat yang datang membludak. Masyarakat yang ingin membuat paspor harus datang pagi-pagi ke kantor agar dilayani dengan cepat, namun karena banyaknya masyarakat yang ingin membuat paspor membuat menumpuknya masyarakat di kantor dan juga para pegawai tidak bisa mengontrol berapa banyak masyarakat yang bisa dilayani per harinya.

Sedangkan, setelah adanya APAPO ini pelayanan lebih baik, masyarakat bisa menyesuaikan jadwal kedatangannya. Juga masyarakat tidak perlu datang pagi-pagi untuk mengambil antrian, dimana pun dan kapanpun APAPO ini dapat diakses. Dengan adanya APAPO ini antrian menjadi teratur dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat atau pemohon paspor.

Adanya kesederhanaan pelayanan yang diterapkan saat ini. Terdapat perbedaan alur pendaftaran, yakni pemohon tidak perlu datang ke kantor lagi untuk mendaftar dan tidak perlu bolak balik ke kantor, adanya perbedaan waktu dimana masyarakat atau pemohon yang ingin mendaftar mendapatkan kepastian waktu karena pemohon diberi kemudahan untuk melakukan pendaftaran melalui APAPO. Penerapan APAPO mampu mengurangi waktu dan biaya masyarakat karena adanya penyederhanaan pelayanan saat ini. Dengan adanya APAPO ini

bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya antrian yang panjang, sehingga suatu pelayanan dapat diberikan secara sederhana, murah dan efektif. APAPO diterapkan agar dapat mengakses antrian layanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, juga agar memperbaiki pelayanan dan juga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Faktor Penghambat Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Faktor penghambat dari penerapan APAPO adalah jaringan, dan terkadang APAPO *error* serta untuk masyarakat yang menggunakan *smartphone* dengan sistem IOS tidak dapat mengunduh APAPO. Akan tetapi setiap permasalahan jaringan itu terjadi pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dengan cepat merespon dengan mengkomunikasikan kepada Direktorat dan juga kepada masyarakat tentang kendala tersebut dan sambil memastikan bahwa kendala tersebut dapat ditangani dengan cepat. Sehingga masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut.

Adanya faktor penghambat dapat dijadikan sebagai suatu motivasi tersendiri bagi setiap organisasi, terutama untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda berjalan efektif dan efisien, namun memang kendala masing sering dihadapi masyarakat atau pemohon. Kendala yang dihadapi pada saat Penggunaan APAPO yaitu: 1) Kesulitan jaringan dan aplikasi *error*, 2) APAPO yang belum banyak dikenal masyarakat, 3) Pendaftaran APAPO yang tidak bisa melalui *Website*, 4) APAPO hanya dapat *download* pada *Smartphone* Android.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan mengenai efektivitas dan efisiensi penerapan Aplikasi Pendaftaran Paspur *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda antara lain:

1. Efektivitas penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dilihat dari tiga indikator yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi, sudah bisa dikatakan efektif. Dari segi pencapaian tujuan, tujuan penerapan APAPO itu sendiri adalah membatasi antrian panjang dan setelah adanya APAPO antrian tidak lagi ditemukan di kantor, walaupun terdapat pembatasan kuota namun dalam dua tahun ini kuota yang disediakan cukup, juga pelayanan lebih berkualitas. Dari segi adaptasi, Kantor Imigrasi Kelas 1

TPI Samarinda selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial maupun media cetak, para pegawai juga selalu diberikan pelatihan agar mengerti dengan jelas pekerjaan yang ditangani sehingga ketika terjadi kendala bisa menyelesaikannya.

2. Efisiensi penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dilihat dari dua indikator yaitu *input* pelayanan dan *ouput* pelayanan. Dari indikator ini penerapan APAPO dapat dikatakan efisien, karena proses pelayanan dengan menggunakan APAPO lebih menghemat waktu dan biaya, masyarakat atau pemohon tidak perlu bolak-balik datang ke kantor, hanya cukup mendaftar di rumah, di kantor dan di tempat manapun. Juga biaya sudah sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Terdapat perbedaan antrian manual dengan penggunaan APAPO, yang dahulu pemohon datang ke kantor untuk mengambil nomor antrian, sekarang hanya melalui android, pemohon dapat langsung mendaftar dan memilih jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi.
4. Hambatan atau kendala pada APAPO yaitu kualitas jaringan yang tidak mendukung dan aplikasi yang terkadang *error*, masyarakat yang masih belum mengenal APAPO, masyarakat yang tidak bisa mendaftar antrian online pada *Website* Resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda serta APAPO yang hanya dapat *download* melalui *Smartphone* dengan sistem IOS.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin berguna bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda yaitu:

1. Melakukan antisipasi yang lebih apabila terjadi kesalahan dalam jaringan maupun aplikasi yang *error* agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama, antisipasi dapat berupa peralihan antrian *online* menjadi antrian manual dengan tetap menetapkan kuota sesuai yang terdapat pada APAPO, sehingga tidak terjadi penumpukan antrian.
2. Mensosialisasikan lagi kepada masyarakat mengenai APAPO melalui media sosial yaitu *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* maupun *website* resmi kantor juga melakukan sosialisasi *offline* dengan masyarakat yang berada jauh dari kota agar masyarakat mengerti dan mengetahui bagaimana cara menggunakan APAPO serta memasang baliho atau spanduk di tempat-tempat tertentu agar masyarakat luas dapat mengetahui dan juga untuk menginformasikan penggunaan APAPO pada saat ingin mengurus paspor.
3. Untuk *website* Kantor Imigrasi agar diperbaiki sehingga tidak ada kendala untuk mendaftar antrian *online* lewat *website*.
4. Menyediakan APAPO pada *APP Store*, agar masyarakat yang menggunakan sistem IOS dapat *download* APAPO pada *Smartphonenya*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alne, M. F. 2019. *Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Diunduh dari <http://repository.uin-suska.ac.id/23391/1/File%20lengkap%20sampai%20lampiran%20kecuali%20hasil%20penelitian%20%28%20Bab%20IV%20dan%20atau%20Bab%20V%29.pdf>.
- Irawan, Bambang. 2015. E-Government sebagai Bentuk Baru dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. Diunduh dari: <http://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kharisma, Dipta. dan Yuniningsih, Tri. 2017. Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Universitas Diponegoro. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2). Diunduh dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16214>.
- Monoarfa, H. 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9. Diunduh dari <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/IPI/article/view/891>.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus Gedeona dan Muhammad Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (M. Jubaedah, Edah & M. S. Yustiono, Eris (eds.). Edisi Kedua. CV. Alfabeta.
- Nurmandi, A., Dewi K., Supardal & Kasiwi A.N. 2020. *Teknologi Informasi Pemerintahan*. Edisi Pertama. UMY Press.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. M. Sutopo (eds). Edisi Kedua. CV. Alfabeta.
- Syamsi, D. Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja*. Edisi Pertama. PT Bumi Aksara.
- Tika, Moh. Pabunda. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* Edisi Ketiga. PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PROFIL PENULIS



Mita Harmitalia, merupakan mahasiswa Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman di Samarinda angkatan 2017. Lahir di Tarakan pada 1 Desember 1998. Menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana bidang Administrasi Publik pada September 2021.



Bambang Irawan, merupakan Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda sejak tahun 2005. Lahir di Tanjung Santan pada 16 Februari 1976. Menyelesaikan pendidikan jenjang Doktoral bidang Kebijakan Publik pada tahun 2013 di Universitas Brawijaya. Sejumlah penelitian mengenai Pelayanan Publik telah dihasilkan dan dipublikasikan di berbagai jurnal dan prosiding tingkat nasional maupun internasional.



Thalita Rifda Khaerani, merupakan Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda sejak tahun 2018. Lahir di Kudus pada 22 September 1989. Sejumlah penelitian mengenai Administrasi Publik serta Kebijakan Publik telah dihasilkan dan dipublikasikan di berbagai jurnal nasional.