

## PELAYANAN BERBASIS DIGITAL: IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DI KANTOR IMIGRASI TANJUNGPINANG

Putri Febriyanti<sup>1(a)</sup>, Herlina Amelia Putri<sup>2(b)</sup>, Cindea Putri Ananda Iskandar<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji

<sup>a)</sup>febriyantiputri410@gmail.com, <sup>b)</sup>herlinaamelia2511@gmail.com, <sup>c)</sup>deacinptr@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

25-11-2022

Diterbitkan Online:

28-11-2022

#### Kata Kunci:

Implementasi, APAPO,  
Kebijakan

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang untuk meningkatkan pelayanan dengan memudahkan masyarakat mendaftar permohonan paspor dengan dukungan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) yang digunakan sejak bulan Januari 2019. Penerapan Layanan Paspor Online ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan pihak Imigrasi KotaTanjungpinang untuk menangani keluhan Masyarakat mengenai antrian pengurusan paspor. Layanan paspor online dapat diunduh melalui smartphone di playstore dan appstore. Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang terdapat informasi poster stop pungli, tapi kenyataan dipelaksanaannya masih dilakukan pungli oleh pegawai negeri di pelayanan permohonan paspor. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif. Metode tersebut digunakan dalam proses perolehan data serta proses analisis data. Metode kualitatif yang dilakukan cenderung bersifat deskriptif dalam hal perolehan maupun analisis data yang dilakukan. Implementasi merupakan sebuah rencana yang sudah terkonsep dalam menjalankan sebuah tujuan yang jelas. Implementasi sendiri tentunya memiliki sebuah tujuan, tujuan dari sebuah implementasi yaitu mewujudkan sebuah rencana yang sudah tersusun yang dapat terimplementasikan dengan baik. Aplikasi antrian paspor online merupakan sebuah keluaran baru yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam melakukan sebuah inovasi berbasis digital yang dapat dilakukan oleh masyarakat dan memudahkan masyarakat.

#### Keywords:

Implementation, APAPO,  
Policy

#### Corresponding Author:

febriyantiputri410@gmail.com

#### ABSTRACT

*This The development of this information technology is utilized by the Immigration Class 1 TPI Tanjungpinang to improve services by making it easier for people to register for passport applications with the support of the Online Passport Queue Registration Application (APAPO) which has been used since January 2019. The application of this Online Passport Service is a form of service improvement carried out by the Tanjungpinang City Immigration Office to handle public complaints regarding the queue for passport processing. Online passport services can be downloaded via smartphones in the Playstore and Appstore. At the Immigration Office Class 1 TPI Tanjungpinang there is information on a stop extortion poster, but the reality is that extortion is still being carried out by civil servants at the passport application service. This research was conducted using qualitative research methods. This method is used in the process of data acquisition and data analysis process. The qualitative method used tends to be descriptive in terms of obtaining and analyzing money data. Implementation is a plan that has been conceptualized in carrying out a clear goal. Implementation itself certainly has a goal, the purpose of an implementation is to realize a plan that has been structured that can be implemented properly. The online passport queue application is a new output issued by the government in*

*carrying out digital-based innovations that can be carried out by the community and make it easier for the community.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i2.520>

**PENDAHULUAN**

Berkembangnya teknologi komunikasi dan transportasi menjadi salah satu faktor perkembangan pariwisata di dunia, sehingga banyak situs pariwisata di dunia menjadi daya tarik banyak orang mengunjunginya. Pada era modernisasi ini sudah menjadi tren masyarakat Indonesia untuk berwisata ke luar negeri. Untuk melakukan perjalanan ke luar negeri seseorang harus menyiapkan dan memiliki dokumen perjalanan. Dokumen perjalanan yang harus disiapkan biasanya disebut dengan paspor. Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan dokumen untuk warga negaranya dalam melakukan perjalanan antar negara dengan jangka waktu lima tahun yang bersifat dokumen disebut dengan paspor (UU RI No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian).

Kesempurnaan pelayanan menjadi sebuah hal yang sangat penting pada berbagai layanan jasa. Pelayanan berkualitas, sederhana, tepat waktu, sesuai prosedur sangat diinginkan masyarakat. Keinginan terbesar pelanggan dari sebuah layanan yaitu mendapatkan kepuasan.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap pelayanan disuatu perusahaan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut (Panjaitan dan Yuliati, 2016). Jika pelayanan yang diterima konsumen jauh dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat bisa dikatakan telah loyal kepada perusahaan jika masyarakat menunjukkan sikap positif kepada penyedia jasa walaupun dalam situasi dan usaha pemasaran memiliki potensi untuk merubah sikap masyarakat tersebut (Oliver, 2010).

Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang untuk meningkatkan pelayanan dengan memudahkan masyarakat mendaftarkan permohonan paspor dengan dukungan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* (APAPO) yang digunakan sejak bulan Januari 2019. Dengan demikian proses permohonan paspor dapat dilakukan dengan cepat, masyarakat dapat menentukan waktu datang ke Kantor Imigrasi, tanpa harus menunggu lama untuk mengantri. Dulu jika masyarakat mendaftarkan

permohonan paspor secara manual untuk menghindari antrian yang panjang maka harus datang sangat awal kira-kira pukul enam pagi.

Penerapan Layanan Paspur *Online* ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang untuk menangani keluhan mengenai susahny mendapatkan antrian pengurusan paspor. Layanan paspor *online* dapat diunduh melalui smartphone di *playstore* dan *appstore*. Bagi yang tidak memiliki smartphone, antrian online dapat diakses melalui website antrian.imigrasi.go.id. Tujuan dibuat sistem berbasis online ini adalah untuk mempermudah para pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung dengan kuota yang tersedia. Setelah mendapatkan antrian pemohon diharapkan datang ke kantor Imigrasi untuk melakukan proses pemberkasan, setelah itu pemohon langsung melakukan proses foto dan wawancara pengajuan pembuatan paspor. Kemudian pemohon akan mendapatkan billing pengantar pembayaran yang terdapat barcode dan nomor MPN G2 untuk dilakukan pembayaran di seluruh bank atau di kantor pos yang disediakan di kantor Imigrasi. Paspur dapat diambil 3 hari kerja setelah pembayaran.

Kemampuan suatu layanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang dapat memberikan keamanan pada data diri pemohon paspor dan keamanan pada proses pembuatan paspor. Pada saat panggilan nomor antrian pemohon paspor pada layanan paspor online terdapat miss communication yaitu pemohon tidak mendengarkan panggilan nomor antriannya menyebabkan nomor antrian pemohon yg dipanggil akan dilanjutkan ke nomor antrian selanjutnya. Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang terdapat informasi poster stop pungli, tapi kenyataan dipelaksanaannya masih dilakukan pungli oleh pegawai negeri di pelayanan permohonan paspor. Pada saat pemohon paspor mau bertanya langsung maupun lewat telvon kepada customer care di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang petugas langsung merespon dengan cepat dan memberikan informasi yang

tepat membuat pemohon puas dengan informasi yang diberikan. Pegawai negeri di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjungpinang memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan disaat melayani pemohon pada loket permohonan paspor.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas untuk itu penulis membahasnya lebih lanjut dalam tugas akhir dengan judul **Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang.**

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang kami lakukan, menggunakan metode penelitian Kualitatif. Metode tersebut digunakan dalam proses perolehan data serta proses analisis data. Metode kualitatif yang dilakukan cenderung bersifat deskriptif dalam hal perolehan maupun analisis data yang dilakukan. Menurut Bogdan & Biklen, S. (1992: 21- 22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dapat dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Transformasi digital merupakan sebuah proses atau aktivitas yang dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

##### **Aplikasi APAPO**

Aplikasi antrian paspor online merupakan sebuah keluaran baru yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam melakukan sebuah inovasi-inovasi berbasis digital yang dapat dilakukan

oleh masyarakat dan memudahkan masyarakat. Aplikasi Paspur *Online* adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam pelayanan paspor berbasis online. APAPO disediakan diaplikasi yang dapat diakses masyarakat layanan *playstore* maupun *appstore*.

##### **Cara Kerja APAPO**

Pertama, kita bisa mengunduh aplikasi Layanan Paspur *Online* (APAPO) yang tersedia di layanan penyedia aplikasi pada *smartphone*. Selanjutnya, daftarkan diri melalui aplikasi tersebut dengan cara membuat akun baru serta melengkapinya dengan mengisi data pribadi, seperti nama lengkap, alamat, Nomor Induk Kependudukan, nomor seluler, alamat surat elektronik atau *email*, *username*, dan *password*. Setelah melakukan registrasi akun, segera lakukan verifikasi dengan cara membuka tautan pemberitahuan yang masuk ke dalam email kita. Setelah berhasil melakukan verifikasi akun, kembali masuk ke dalam aplikasi Layanan Paspur *Online* menggunakan akun yang telah dibuat sebelumnya. Pada aplikasi Layanan Paspur, kita bisa langsung mulai memilih kantor imigrasi mana yang kita akan tuju sebagai tahap merealisasikan buat paspor *online*. Setelah memilih kantor Imigrasi, segera pilih daftar dan waktu kedatangan yang kita inginkan. Perlu diperhatikan karena jumlah kuota yang terbatas, maka akan sulit untuk mendapatkan antrean dalam waktu dekat. Jangan lupa untuk mengisi jumlah pemohon yang akan hadir pada tanggal yang telah kita pilih. Setelah mengisi informasi sebelumnya, kita akan mendapatkan *QR code* dan informasi nomor antrean digital. Simpan dengan baik *QR Code* serta nomor antrean digital sebagai syarat buat paspor online. Pasalnya, kode atau nomor antrian tersebut nantinya perlu kita lampirkan atau informasikan ketika kita datang ke kantor Imigrasi pada jadwal yang telah ditentukan. Sesaat datang ke kantor Imigrasi, pastikan kita telah mempersiapkan persyaratan dokumen yang dibutuhkan. Persyaratan tersebut nantinya perlu diserahkan kepada petugas Imigrasi untuk memvalidasi catatan permohonan pada paspor kita. Datanglah ke kantor imigrasi yang kamu pilih sesuai dengan waktu dan tanggal yang kamu tentukan sebelumnya dengan membawa kelengkapan dokumen persyaratan pembuatan paspor. Setelah melampirkan persyaratan dan tidak ada kekurangan, maka tahap selanjutnya yang perlu kita lakukan untuk merealisasi buat

paspur online adalah melakukan wawancara, pengambilan foto dan sidik jari, serta pembayaran biaya pembuatan paspor ikuti proses pembuatan paspor. Proses terakhir, kita hanya tinggal menunggu pengajuan buat paspor online kita untuk berhasil tercetak. Kita akan mendapatkan informasi melalui SMS ke nomor ponsel yang terdaftar terkait hasil cetak yang sudah bisa diambil di kantor Imigrasi atau diantarkan ke tempat tinggal kita, sesuai dengan pilihan layanan yang kita inginkan. Umumnya proses ini memakan waktu mulai dari 3 hingga 4 hari kerja.

### **Kebijakan Pemerintah Terkait APAPO**

Dalam keberadaan aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* dalam upaya peningkatan pelayanan dalam pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang yang dikeluarkan oleh kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Jendral Imigrasi yang membuat surat edaran N0:IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online seluruh Indonesia, maka dengan ini peneliti menganalisis program inovasi pelayanan APAPO menggunakan teori keberhasilan inovasi oleh Rogers (sumanjoyo dan hermawan, 2018:32).

### **Kendala dan Kelebihan APAPO**

Pada perbedaan penerapan antrian manual dengan menggunakan penerapan APAPO 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.

### **Respon Masyarakat terhadap Aplikasi Paspur Online (APAPO)**

Bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh signifikan pada penggunaan dan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna. Karakteristik pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Penggunaan berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Sementara itu, faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan adalah kualitas layanan dan karakteristik pengguna. Penggunaan menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penggunaan serta kepuasan pengguna menjadi faktor yang memengaruhi manfaat bersih. Implikasi manajerial yang dapat dilakukan agar manfaat bersih yang diberikan dalam APAPO meningkat adalah penyediaan layanan chatbot agar dapat mengurangi waktu respon yang lama, melayani setiap pertanyaan umum dan memberikan beberapa informasi untuk menghindari kesalahan data serta informasi mengenai kuota layanan APAPO yang masih tersedia.

### **PENUTUP**

Pada inovasi antrian permohonan paspor secara online merupakan inovasi pemerintah yang muncul dari masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat karena antrian permohonan paspor selama ini membutuhkan waktunya lama. Sehingga pemerintah terutama direktur jendral imigrasi melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan selama ini, maka direktur jendral imigrasi telah mengambil kebijakan

pendaftaran antrian permohonan paspor secara online agar pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara online serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi. Hal tersebut tertuang dalam Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor : IMI- UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspur Secara *Online* Di Seluruh Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi pendaftaran antrian paspor online sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi yang di gunakan adalah karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya dari agen dan sistem sosial. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi, and Diba Latifa Hasmi. 2020. "Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Dalam Perspektif EGovernment." *Jurnal Kebijakan Publik* 11(2)
- Aditya Rifan, februari 2021, *Implementasi tujuan dan contoh*, <https://www.suara.com/news/2021/02/09/175201/apa-itu-implementasi-tujuan-dancontoh-penerapannya?page=all>
- Ayutasya, Putrika Isma, Dian Purwanti, and M. Rijal Amirulloh. 2020. "Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspur Online." *Jurnal Administrasi Publik* 11 (1).
- Hafiz, Muhammad. 2019. *Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antian Paspur Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang*.
- Harmitalia, Mita, Dr. Irawan Bambang, M.Si, dan Rifda Thalita Khaerani, M.Si. Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. *e-Journal Administrasi Publik* Volume 9, Nomor 2, 2021.
- Iriani, N. E., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Prabawati, I., Sos, S., & Si, M. (2017). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspur secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. 1–6.
- Chaharani, Nurriyza Ayu, Tri Putra Phintraco, 2021, *Perbedaan Digitisasi, Digitalisasi, dan Transformasi Digital: Sudah Di Fase Manakah Perusahaan Anda?*, <https://phintraco.com/perbedaan-digitisasidigitalisasi-dan-transformasi-digital/>
- Sirajuddin, I. A. (2014). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam. 1-14
- Suryani, Meti, and Fitria Yuliani. 2020. "Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bengkulu." *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi* 1 (1): 1–9.
- Try, desember 2021, *pelayanan publik*, <https://bkd.riau.go.id/index.php/berita/pelayananpublik-apa-dan-mengapa-ada-pelayanan-publik-2>
- Utami, A. S. (2013). Metode Penelitian . 1-58.