

## **BAB V**

### **ANALISIS HASIL PENELITIAN**

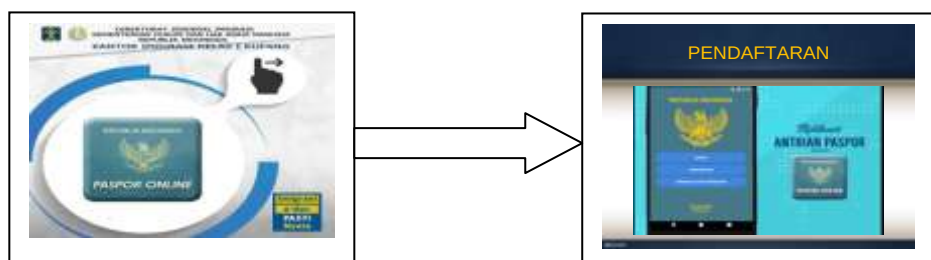
#### **5.1 Pelayanan Antrian Paspor Online**

Pelayanan Antrian Paspor Online adalah pelayanan yang diterbitkan oleh pengembang Direktorat Sistem Dan Teknologi keimigrasian yang diatur dalam Surat edaran Direktur Jendral Imigrasi nomor IMI-UM.01.10-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Seluruh Indonesia.

Cara mengambil nomor antrian pembuatan paspor sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat di lihat melalui Pelayanan Antrian Paspor Online ini adalah sebagai berikut:

- A. Mekanisme Pelayanan Antrian Paspor Melalui Aplikasi Antrian Paspor Online
- a. Pemohon dapat mendaftarkan antrian melalui aplikasi antrian paspor online

**Gambar 5.1**



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- b. Pemohon dapat mengunduh aplikasi antrian paspor online melalui Google play store.



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- c. Di halaman awal aplikasi antrian paspor online memuat informasi tentang persyaratan serta panduan dan tata cara pemakaian aplikasi antrian paspor online. Jika pemohon sudah mengerti, selanjutnya klik pada menu login/masuk



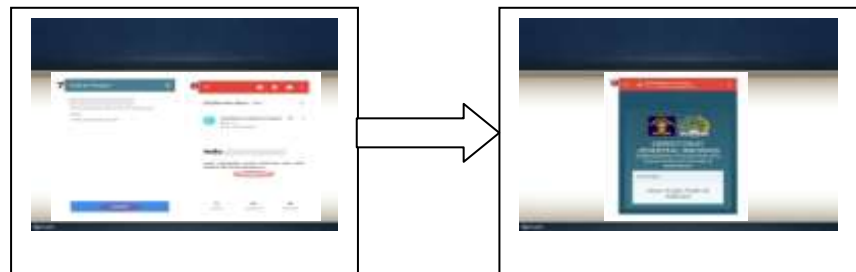
*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- d. Jika sudah masuk dalam aplikasi antrian paspor online ini, selanjutnya pemohon diminta untuk mengisi username dan password yang sudah terdaftar. Setelah itu dilanjutkan dengan membuat/mendaftar akun mulai dari pengisian Nama, password, NIK, No.HP, E-mail, dan alamat



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- e. Setelah melakukan pendaftaran akan ada pemberitahuan bahwa permintaan pemohon telah terkirim lalu langsung klik selesai selanjutnya tinggal menunggu konfirmasi akun dari direktorat jendral imigrasi menandakan bahwa akun pemohon tersebut telah berhasil diaktivasi.



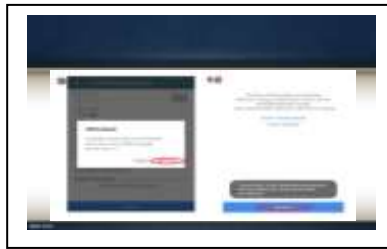
*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- f. Mengisi form permohonan dengan memilih tanggal, waktu, kuota yang tersedia, kantor imigrasi, jumlah pemohon serta mengisi data pemohon ( nama panggilan, NIK, serta keterangan) klik lanjut.



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- g. Pemohon akan mendapatkan informasi tentang persetujuan pemohon sesuai dengan tanggal dan waktu yang ditetapkan. Jika sudah sesuai dengan maka selanjutnya pemohon tinggal memilih opsi setuju



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

- h. Jika sudah selesai melakukan permohonan pemohon akan mendapatkan data QR code yang dikirim oleh direktorat jenderal Imigrasi melalui e-mail pemohon. Tunjukkan data QR code saat datang ke kantor Imigrasi yang tertera pada layar aplikasi selanjutnya pemohon siap untuk dilayani



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

Pelayanan Antrian Paspor Online juga dapat diakses melalui website Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni: [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id)



*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*

Dari gambar di atas, menggambarkan kemudahan Pelayanan Antrian Paspor Online untuk diakses melalui Website Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id) . selain Pelayanan Antrian Paspor Online, Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menyediakan pelayanan online lainnya yakni Visa Online, KITAS Online Lost & Stolen Passport, dan Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA) yang bisa diakses juga melalui Website Kantor Imigrasi Kelas I Kupang [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id). Hal ini tentunya adalah upaya untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan masyarakat dalam hal pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

#### A. Mekanisme Verifikasi Pelayanan Antrian Paspor Online :

- a. Membawa bukti pendaftaran
- b. Petugas melakukan verifikasi: bukti pendaftaran sesuai KTP

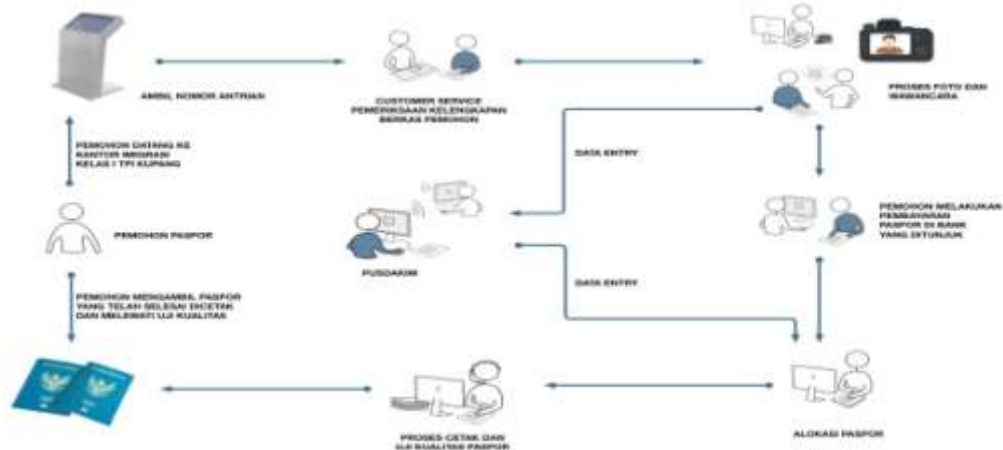
## B. Ketentuan Pelayanan Antrian Paspor Online :

- Didalam suatu akun atau aplikasi, pemohon bisa mendaftar antrian lima orang sekaligus
- Lima orang yang dimaksud adalah yang termasuk dalam anggota keluarga inti seperti bapak/ibu, suami/istri, anak, dan diri sendiri
- Diluar dari pada itu , antrian tidak bisa diajukan secara bersama-sama atau kolektif

## 5.2 Proses Penerbitan Paspor Melalui Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Secara Online

Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Adapun alur pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat di lihat di ketahui dalam penjelasan di bawah ini :

**Gambar 5. 2**  
**Alur Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia**



*Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I kupang 2018*

### 1. Pemohon

- Mengambil dan mengisi formulir
- Mengambil nomor antrian

## 2. Petugas Locket

- Pemohon Datang Langsung
  - a. Penerimaan dan pemeriksaan berkas
  - b. Pemindaian dokumen
  - c. Pengecekan daftar cegah
  - d. Cetak tanda terima permohonan
- Permohonan Melalui Aplikasi Atau Melalui Website
  - a. Penerimaan dan pemeriksaan berkas
  - b. Pra permohonan
  - c. Pengecekan daftar cegah
  - d. Cetak tanda terima permohonan

## 3. Pembayaran

- a. Pembayaran tarif keimigrasian di BANK
- b. Percetakan tanda terima pembayaran

## 4. Petugas Foto, Sidik Jari Dan Tanda Tangan

- a. Pengambilan foto wajah
- b. Pengambilan sidik jari
- c. Wawancara
- d. Tanda tangan paspor oleh pemohon

## 5. Ajudikator

- a. Identifikasi foto wajah dan sidik jari

## 6. Pencetakan paspor

- a. Pencetakan halaman SPRI
- b. Uji kualitas

## 7. Kepala Kantor Imigrasi

- a. Penandatanganan SPRI

## 8. Petugas Loker

- a. Penyerahan SPRI
- b. Tanda terima SPRI

### 5.3 Syarat-Syarat Pembuatan Paspor

Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada menteri atau pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi kelas I Kupang dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang meliputi :

#### A. Persyaratan Permohonan Paspor RI

1. Mengisi Formulir Permohonan Paspor RI Dengan Benar Dan Lengkap Yang Dapat Diperoleh Di Kantor Imigrasi
2. Asli Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Foto Copy 1 Lembar
3. Asli Kartu Keluarga (KK) Dan Foto Copy 1 Lembar
4. Asli Akte Lahir / Ijazah / Akte Nikah / Surat Baptis Dan Foto Copy 1 Lembar
5. Surat Ganti Nama, SKBRI Untuk WNI Keturunan Jika Diperlukan
6. Paspor Lama Dan Foto Copy 1 Lembar (Bagi Pergantian Paspor)
7. Surat Keterangan Kehilangan Dari Kepolisian Bagi Paspor Hilang / Rusak

#### B. Persyaratan Untuk Anak Di bawah Umur ( Di bawah 17 Tahun )

1. Mengisi Formulir Permohonan Paspor RI Dengan Benar Dan Lengkap Yang Dapat Di Peroleh Di Kantor Imigrasi
2. Asli Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orang Tua ( Ayah Dan Ibu) Dan Foto Copy 1 Lembar
3. Asli Kartu Keluarga (KK) Orang Tua Dan Foto Copy 1 Lembar



4. Asli Akte Lahir Anak Dan Foto Copy 1 Lembar
5. Asli Akte Nikah / Buku nikah Orang Tua Dan Foto Copy 1 Lembar
6. Surat Pernyataan Dan Jaminan Orang Tua
7. Asli Paspur Orang Tua Dan Foto Copy 1 Lembar

#### 5.4 Biaya Pembuatan Paspur

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2014 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Hukum Dan HAM.

#### Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia

Tabel 5.2

| NO | PNPB                                                                                                                                         | SATUAN   | TARIF         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
| A. | <b>PASPOR BIASA</b>                                                                                                                          |          |               |
| 1. | Paspur Biasa 48 Untuk WNI                                                                                                                    | Per Buku | Rp.300.000.00 |
| 2. | Paspur Biasa 48 Halaman Pengganti yang Hilang Yang Masih Berlaku                                                                             | Per Buku | Rp.600.000.00 |
| 3. | Paspur Biasa 48 Halaman Pengganti yang Rusak Yang Masih Berlaku                                                                              | Per Buku | Rp.300.000.00 |
| 4. | Paspur Biasa 24 Untuk WNI                                                                                                                    | Per Buku | Rp.100.000.00 |
| 5. | Paspur Biasa 24 Halaman Pengganti yang Hilang Yang Masih Berlaku                                                                             | Per Buku | Rp.200.000.00 |
| 6. | Paspur Biasa 24 Halaman Pengganti yang Rusak Yang Masih Berlaku                                                                              | Per Buku | Rp.50.000.00  |
| 7. | Paspur Biasa 48 Halaman Pengganti Yang Hilang/Rusak yang Masih Berlaku Disebabkan Karena Bencana Alam Dan Awak Kapal Yang Kapalnya Tenggelam | Per Buku | Rp.300.000.00 |
| 8. | Paspur Biasa 24 Halaman Pengganti Yang Hilang/Rusak yang Masih Berlaku Disebabkan Karena Bencana Alam Dan Awak Kapal Yang Kapalnya Tenggelam | Per Buku | Rp.100.000.00 |
| 9. | Surat Perjalanan Laksana                                                                                                                     | Per Buku | Rp.50.000.00  |

|          |                                                                                                                                             |           |                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|
|          | Paspor Untuk WNI Perorangan                                                                                                                 |           |                 |
| 10.      | Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk WNI Dua Orang Atau Lebih                                                                              | Per Buku  | Rp.100.000.00   |
| 11.      | Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Orang Asing                                                                                           | Per Buku  | Rp.100.000.00   |
| 12.      | Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor Berbasis Biometrik                                                                       | Per Orang | Rp.55.000.000   |
| <b>B</b> | <b>PASPOR BIASA ELEKTRONIK</b>                                                                                                              |           |                 |
| 1.       | e-Passport 48 Halaman Untuk WNI Perorangan                                                                                                  | Per Buku  | Rp.600.000.00   |
| 2.       | e-Passport 48 Halaman Pengganti Yang Hilang Yang Masih Berlaku                                                                              | Per Buku  | Rp.1.200.000.00 |
| 3.       | e-Passport 48 Halaman Pengganti Yang Rusak Yang Masih Berlaku                                                                               | Per Buku  | Rp.600.000.00   |
| 4.       | e-Passport 48 Halaman Pengganti Yang Hilang/ Rusak Yang Masih Berlaku Disebabkan Karena Bencana Alam Dan Awak Kapal Yang Kapalnya Tenggelam | Per Buku  | Rp.600.000.00   |
| 5.       | e-Passport 24 Halaman Untuk WNI Perorangan                                                                                                  | Per Buku  | Rp.350.000.000  |
| 6.       | e-Passport 24 Halaman Pengganti Yang Hilang Yang Masih Berlaku                                                                              | Per Buku  | Rp.600.000.00   |
| 7.       | e-Passport 24 Halaman Pengganti Yang Rusak Yang Masih Berlaku                                                                               | Per Buku  | Rp.350.000.00   |
| 8.       | e-Passport 48 Halaman Pengganti Yang Hilang/ Rusak Yang Masih Berlaku Disebabkan Karena Bencana Alam Dan Awak Kapal Yang Kapalnya Tenggelam | Per Buku  | Rp.350.000.00   |
| 9.       | Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor Berbasis Biometrik                                                                       | Per Orang | Rp.55.000.00    |

*Sumber: Kasi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang 2018*

## **5.5 Inovasi Pelayanan Antrian Paspur Online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang**

Secara khusus Inovasi didalam lembaga publik bisa di definisikan sebagai penerapan atau upaya membawa ide-ide baru dalam implementasi, di cirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasi berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Proses kelahiran suatu Inovasi bisa di dorong oleh bermacam-macam situasi. Inovasi dalam pelayanan publik sifatnya tidak berwujud karena inovasi pelayanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan perilakunya, yaitu antara penyedia layanan dan penerima pelayanan atau hubungan antara berbagai bagian dalam organisasi. proses kelahiran suatu inovasi bisa didorong oleh beberapa situasi. Menurut Yogi suwarno dalam rahayu (2007) Inovasi Pelayanan Antrian Paspur Online bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti :

### **5.5.1 Kemitraan Dalam Penyampaian Pelayanan Publik, Baik Antara Pemerintah Dan Pemerintah, Sektor Swasta Dan Pemerintah**

Pemanfaatan kerja sama bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian pelayanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Untuk itu pemerintah dalam melaksanakan pelayanan

publik tidak lagi menganggap bahwa tugas pelayanan harus dilakukan sendiri melainkan perlu adanya kerja sama dengan berbagai pihak menjalankan proses pelayanan publik. Sejauh mana kemitraan yang dibangun oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang, maka akan semakin baik level inovasi tersebut.

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha Keimigrasian saat di temui di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang 24 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*“kalau soal mitra tentu mitra kita adalah masyarakat itu sendiri. tapi selain itu kita juga bermitra dengan Bank supaya dalam proses pembayaran paspor, menjadi lebih aman dan efektif. Kita juga bermitra dengan PT. Telkomsel sebagaimana penyedia jaringan untuk menunjang berbagai macam pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang termasuk Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang bermitra dengan masyarakat, 16 Bank Persepsi, dan PT.Telkomsel.

Berdasarkan pengamatan penulis, kemitraan yang dibangun oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sangat penting dalam proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dapat berjalan dengan baik apabila adanya usaha dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam membangun kemitraan dengan masyarakat, 16 Bank persepsi dan PT.Telkomsel.

Kemitraan yang dibangun oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tentunya memiliki tujuan kepentingan organisasi itu sendiri dalam hal penyampaian pelayanan pelayanan publik. Pada dasarnya Kemitraan yang sudah

di bangun diharapkan dapat menunjang berbagai macam inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang khususnya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha Keimigrasian saat di temui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang 24 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Kerja sama kami dengan dengan Masyarakat, Bank, PT.Telkomsel sangat penting dalam proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang apalagi sekarang sudah ada Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Pertama, sasaran utama dari Inovasi Pelayanan Antrian Online ini untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan paspor. Masyarakat dan pemerintah harus bekerja sama, saling mendukung agar nantinya segala macam inovasi yang kami jalankan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Kedua, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini memberikan kemudahan dan kesederhanaan dalam proses pelayanan pengurusan paspor. akan terasa lebih mudah lagi jika proses pembayaran paspor dilakukan melalui Bank selain lebih aman, cepat dan mudah di jangkau. jadi kalau dulu pemohon paspor membayar langsung di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang sekarang sistemnya sudah berbeda pemohon langsung membayar di Bank. Ketiga, dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sangat jelas yang sangat dibutuhkan adalah Jaringan Internet. Tanpa jaringan internet semua aktivitas pelayanan menjadi macet/lumpuh total. PT. Telkomsel sebagai sala satu penunjang berbagai macam pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. PT. Telkomsel sebagai penyedia jaringan agar semua aktivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat berjalan dengan lancar termasuk Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.”*

Florida lomi (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 24 Oktober 2018, jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Saya sudah dengar tentang Pelayanan Antrian Paspor Online. semakin banyak inovasi yang dijalankan oleh pemerintah berarti semakin baik dalam proses pelayanannya. Itu yang dibutuhkan oleh masyarakat.*

*apapun itu, selagi sama-sama menguntungkan sebagai masyarakat, saya siap mendukung setiap kebijakan pemerintah”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang bermitra dengan masyarakat sebagai sasaran pelayanan, Bank sebagai sarana pembayaran paspor , serta PT.Telkomsel sebagai penyedia jaringan. Masyarakat pemohon paspor sebagai sasaran dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online juga mendukung terhadap setiap program yang di jalankan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dan meyakini bahwa semakin banyak inovasi yang dijalankan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang maka akan semakin bagus dalam proses pelayanannya.

Berdasarkan pengamatan penulis, usaha dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam membangun kemitraan dengan masyarakat, 16 Bank persepsi, dan PT.Telkomsel sangat baik untuk menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. masyarakat sebagai sasaran utama dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online maka dengan itu masyarakat harus mendukung dengan cara memanfaatkan jasa pelayanan tersebut. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dapat menyederhanakan proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang maka akan lebih efektif dan aman jika proses pembayaran paspor dilakukan melalui Bank. Jaringan internet merupakan sala satu yang paling penting dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. maka dengan itu untuk menjaga kesetabilan jaringan internet dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, maka dari itu pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang membangun kemitraan dengan PT.Telkomsel.

Sebagai mitra dalam pembayaran paspor, adapun bank yang di maksud adalah sebagai berikut: Berdasarkan surat edaran Direktur Jendral Imigrasi No. IMI. 1. KU. 02. 02-2630 Pembayaran paspor bisa dilakukan di 78 (Tujuh Delapan) Bank persepsi dan 1 Pos persepsi. Untuk wilayah NTT terdiri dari 16 (Enam Belas) Bank persepsi diantaranya sebagai berikut.

**Tabel 5.1**  
**16 Bank Persepsi Dan 1 Pos Persepsi**

|                           |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| 1.Bank Rakyat Iindonesia  | 9. Bank Tabungan Negara          |
| 2.Bank Negara Indonesia   | 10.Bank Danamon Iindonesia       |
| 3.Bank Mandiri            | 11.Bank Syariah Mandiri          |
| 4.Bank Cimb Niaga         | 12.Bank Arta Graha Internasional |
| 5.Pos Iindonesia          | 13.Bank Sinarmas                 |
| 6.Bank Central Asia       | 14.Bank Bukopin                  |
| 7.Bank Maybank Indonesia  | 15.Bank Mega                     |
| 8.BPD Nusa Tenggara Timur | 16.Bank Muallat Iindonesia       |

*Sumber:Karus Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang 2018*

Direktorat Jenderal Imigrasi sudah menetapkan Bank persepsi sebagai mitra dalam pembayaran paspor. hal ini dianggap lebih baik untuk menghindari keluhan masyarakat terkait calo atau keberagaman biaya pembayaran paspor. Perhitungan total biaya pembuatan paspor yang perlu dibayar di sesuaikan dengan jenis papor yang di buat ditambah dengan biaya jasa biometrik sebesar Rp.55.000. misalnya pemohon yang membuat paspor biasa baru 48 halaman, maka total biayanya adalah Rp.355.000. Sebagai hasil dari kerja sama yang dibangun oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan Bank persepsi tersebut kini sudah disediakan ATM berjalan yang di letakan dikawasan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. jadi masyarakat tinggal memilih apakah ingin membayar Via teller atau Via ATM. Selain ATM berjalan dari Bank BRI, disediakan mobil Pos Indonesia

sebagai sala satu sarana untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran paspor.

**Gambar 5.3**



*Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 kupang*

**Gambar 5.4**



*Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 kupang*

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 24 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”sekarang sudah ada ATM keliling dari Bank BRI dan mobil dari Pos Indonesia. Baik melalui Bank atau Kantor Pos Indonesia sama-sama untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang”.*



Menanggapi upaya baik tersebut, Meki (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 24 Oktober 2018, jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*“jika dibandingkan dengan aturan yang ada sekarang, saya rasa lebih baik artinya jika dilihat dari sisi biaya lebih murah dan juga proses pembayarannya mudah dan tentunya lebih aman.”*

Berbeda dengan Rian (Pemohon paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 24 Oktober 2018, jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*“memang membayar lewat Bank memang bagus. Saya sendiri tidak mempunyai ATM jadi saya harus ke Bank dan melakukan pembayaran Via Teller.”*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Pembayaran paspor melalui Bank dapat dilakukan via teller maupun ATM. Untuk pembayaran Via ATM, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sudah menyediakan ATM berjalan dari Bank BRI. Selain itu mobil dari Kantor pos Indonesia juga sudah disediakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang selalu siap untuk melayani masyarakat yang ingin membayar paspor. hal tersebut juga didukung oleh masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang menyatakan bahwa proses pembayaran melalui Bank sangat bagus jika dibandingkan dengan aturan yang ada sebelumnya.

Berdasarkan pengamatan penulis, Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menjadi lebih transparan dan masyarakat sangat merespon secara positif

terkait hal tersebut. proses pembayaran paspor melalui Bank dianggap lebih baik dari sistem pembayaran paspor sebelumnya dimana, dulu proses pembayaran paspor langsung dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. pembayaran paspor melalui Bank sangat menjamin kepastian terkait biaya pembuatan paspor serta meminimalisir praktek percalohan/pungli. Proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dapat lebih baik apabila berjalan selaras dengan transparansi terkait biaya pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Inisiatif Kemitraan Dalam Penyampaian Pelayanan Publik sejauh ini berjalan sudah berjalan dengan baik. Selain bekerja sama dengan masyarakat sebagai sasaran dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang bermitra dengan 16 Bank persepsi. Inovasi dalam proses pembayaran paspor kian nampak dari pembayaran paspor dapat dilakukan melalui Bank Via Teller maupun Via ATM. Sebagai hasil dari kemitraan yang dibangun oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan 16 Bank persepsi tersebut saat ini sudah di sediakan ATM berjalan dari Bank BRI dan mobil dari Pos Indonesia. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran paspor jika dibandingkan dengan sistem pembayaran sebelumnya yakni langsung dilakukan di kantor imigrasi kelas I kupang yang dianggap belum terlalu efektif dan rawan dengan praktek percalohan/pungli. Selain itu pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang juga bermitra dengan PT. Telkomsel dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Telkomsel sebagai penyedia jaringan yang ada di Kantor imigrasi kelas I kupang.

#### 5.4.2 Penggunaan Teknologi Informasi Untuk Komunikasi Dalam Pelayanan Publik

Pemanfaatan teknologi dan informasi berlaku dan mengharuskan organisasi untuk terus melakukan pengembangan, peningkatan serta perubahan. bagi suatu organisasi/instansi pemanfaatan teknologi informasi, bertujuan untuk peningkatan produktivitas dan peningkatan pelayanan. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-government*. penggunaan teknologi jelas sangat berpengaruh terhadap berjalannya inovasi pelayanan antrian paspor online. berikut adalah beberapa teknologi yang digunakan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada Kasi Lantaskim dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

| No | Kasi Lantaskim            | Jumlah |
|----|---------------------------|--------|
| 1. | mesin scanner             | 0      |
| 2. | cetak tiket nomor antrian | 1      |
| 3. | Komputer                  | 11     |
| 4. | kamera/foto               | 2      |

*Sumber:kasi lantaskim kantor imigrasi kelas I kupang*

Bagi pemohon yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Online, ketika tiba di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang akan menunjukkan *bar code* yang nantinya akan di *scan* ulang melalui mesin *scanner*.

Menanggapi hal tersebut Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat di temui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa:

*”Untuk mesin scanner-nya sendiri kita belum ada Karena pemohon yang online juga belum terlalu banyak dan hitung-hitung kita juga harus hemat biaya juga. jadi ketika pemohon membooking waktu kedatangannya secara online, langsung menunjukan bar code tersebut kepada kami dan akan langsung dilayani. Tapi kedepannya kalau pemohonya sudah banyak maka kami akan menyediakan mesin scanner tersebut”.*

fani (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 07.00-08.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Tadi ketika sampai ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang, saya langsung menunjukan Bar code ke petugas loket antrian setelah itu langsung dilayani”*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, mesin *Scanner* diperuntukan untuk pemohon paspor yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. namun alat tersebut belum disediakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. dinyatakan bahwa alat tersebut belum dikategorikan sebagai suatu yang sangat penting karena pemohon paspor yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online tidak terlalu banyak. jadi tanpa mesin *Scanner* juga pemohon yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dapat langsung dilayani hanya dengan menunjukan *Bar Code* ke petugas Kantor Imigrasi kelas I kupang. masyarakat yang memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online juga merespon hal tersebut secara positif karena dapat dilayani secara cepat oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Berdasarkan pengamatan penulis, dengan belum disediakannya mesin *scanner* untuk melayani masyarakat yang memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online dianggap cukup baik karena mengingat jumlah masyarakat yang memanfaatkan jasa dari inovasi pelayanan tersebut belum terlalu banyak. pada dasarnya untuk membangun suatu sistem yang baik dengan sarana dan

prasarana yang lengkap jelas membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah lengkap tetapi jika masyarakat tidak memanfaatkannya dengan baik maka percuma saja.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk komunikasi pelayanan publik ,*United Nation World Publik Sector Report* tahun 2004 mencatat penggunaan pelayanan berbasis internet. Kontribusi jaringan internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga Negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan publik. Kontribusi jaringan internet dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat membantu dalam proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Menanggapi hal tersebut Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat di temui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online tentunya kontribusi jaringan internet sangat membantu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan supaya lebih aman, mudah, dan cepat. Jadi masyarakat dapat mendaftar antrian paspor online dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang cukup dengan memanfaatkan jaringan internet. Hampir semua bidang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mempunyai jaringan internet/(wifi) masing-masing-masing yakni Ruang Kepala Kantor, Ruang Wasdakim, Ruang Teknologi Dan Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, Ruang Lalu Lintas Keimigrasian, Dan Ruang Pelayanan Umum.”.*

Aris (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 07.00-08.00 WITA mengatakan bahwa :

*”sangat membantu sekali. Saya orangnya juga lumayan sibuk. Saya mendaftar Via Aplikasi Antrian Paspor Online sekitar 1 minggu yang lalu. Jadi memilih waktu kedatangan saya hari ini karena memang saya lagi tidak sibuk. Jadi sesuaikan dengan waktu yang miliki.”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, kontribusi jaringan internet menjadi suatu yang sangat penting karena bisa menyederhanakan proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Hal tersebut juga mendapat respon yang baik dari masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yang diyakini sangat membantu dalam proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang hanya dengan modal penggunaan jaringan internet.

Berdasarkan pengamatan penulis, kontribusi jaringan internet merupakan suatu yang sangat penting karena dapat membantu semua proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dan itu dapat di lihat dari beberapa bidang yang masing-masing memiliki/menggunakan jaringan internet (*Wife*). Dan bidang yang secara khusus menangani Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online adalah Kasi Lalu Lintas Keimigrasian dan Kasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian. Dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online jelas sangat membutuhkan kontribusi jaringan internet. Tanpa kontribusi jaringan internet, pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online tidak dapat berjalan dengan baik.

Inisiatif *E-goverment* adalah suatu proses yang berlangsung secara terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan yang efisien bagi publik. Sala satu tujuan E-govement adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah. Inovasi

Pelayanan Antrian Paspor Online merupakan salah satu jasa pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Menanggapi hal tersebut Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Pelayanan Antrian Paspor Online dapat di permudah dengan mengakses Aplikasi Antrian Paspor Online yang dapat diunduh melalui Android/Google Play Store atau masyarakat juga dapat mengakses melalui Website/Laman Resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang [www.Antrian.Imigrasi.go.id](http://www.Antrian.Imigrasi.go.id), baik melalui aplikasi maupun website di dalamnya memuat informasi tentang persyaratan serta panduan dan tata cara pendaftaran antrian paspor online. Sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam proses pendaftarannya".*

Fan Mbeke (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 07.00-08.00 WITA mengatakan bahwa :

*"karena aplikasinya sudah tersedia di Google Play Store Saya langsung download dan coba menggunakannya dan ternyata bisa dan sangat membantu".*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini dapat diakses melalui aplikasi antrian paspor online yang dapat di unduh melalui Android/Google Play Store dan dapat diakses melalui Website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni [www.Imigrasi.go.id](http://www.Imigrasi.go.id). Hal tersebut juga dirasakan oleh masyarakat yang memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online yang menganggap bahwa untuk mengunduh aplikasi antrian paspor online sangat mudah dan membantu dalam proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I kupang.

Berdasarkan pengamatan penulis, dengan disediakan aplikasi antrian paspor online yang dapat di unduh melalui android/google play store sangat baik

karena dapat membantu masyarakat untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online mengingat, hampir sebagian masyarakat kita sudah mengerti dalam mengoperasikan internet dan memakai android. Selain itu untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online juga dapat diakses melalui website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Kupang [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id). Tujuan dan fungsi dari kedua media tersebut yakni untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan paspor dan meminimalisir masalah antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Selain itu E-government juga memiliki tujuan untuk meningkatkan akses warga ke sumber-sumber informasi yang di miliki oleh pemerintah. Website merupakan sala satu sumber informasi yang disediakan oleh disediakan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang agar masyarakat dapat mengetahui sumber informasi khususya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"masyarakat dapat mengakses informasi tentang inovasi pelayanan antrian paspor online melalui Website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Kupang [www.Imigrasi.go.id](http://www.Imigrasi.go.id). Jadi selain informasi tentang Pelayanan Antrian Paspor Online ini, melalui Website ini memuat begitu banyak informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tentang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. selain Website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Kupang masyarakat juga bisa mengetahui perkembangan informasi tentang pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan mengikuti akun Instagram (Imigrasi-Kupang) yang memuat begitu banyak informasi baru yang di update setiap harinya. Saat ini jumlah pengikut akun Instagram (Imigrasi-Kupang) adalah 579 pengikut dan kami berharap jumlah tersebut bisa bertambah kedepannya "*



Irma (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 07.00-08.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Saya pertama kali mengetahui informasi tentang Pelayanan Antrian Paspor Online ini dari internet."*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, website merupakan sala satu media informasi yang disediakan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk kepentingan masyarakat. selain Website, masyarakat juga dapat mengakses informasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang melalui akun Instagram (Imigrasi\_Kupang). masyarakat menyatakan bahwa informasi tentang inovasi pelayanan antrian paspor online diketahui melalui media informasi yang ada di internet.

Berdasarkan pengamatan penulis, ketersediaan media informasi sangat penting dalam proses penyampaian pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. adapun media informasi yang di sediakan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang seperti website, instagram, sangat baik. Bagi masyarakat yang sudah paham dengan penggunaan internet nantinya akan dapat mengetahui semua jenis informasi dengan cepat terkait proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sala satunya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Selain dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap terhadap sumber-sumber informasi yang di miliki oleh pemerintah, E-government juga bertujuan untuk menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas pelayanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Kantor Imigrasi Kelas I Kupang

juga menyediakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang nantinya dapat menampung segala masukan, kritik, dan saran dari masyarakat.

Menanggapi hal tersebut, Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*“Masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, dan saran tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini melalui Layanan Pengaduan Masyarakat yang di sediakan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang dapat diakses melalui melalui Teleponen (08113860121). Jadi segala masukan, kritik, dan saran dan masukan tersebut menjadi acuan bagi kami untuk terus meningkatkan pelayanan kami terkait Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online”.*



Sumber: website kantor imigrasi kelas I kupang

Anton dura (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 07.00-08.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Adanya layanan pengaduan masyarakat sangat bagus karena dapat membantu pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanannya. Sebagai masyarakat kita punya hak untuk memberikan kritik dan saran terhadap proses pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang selalu berupaya untuk terus menyukseskan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Dengan itu pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menyediakan Layanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, dan saran agar Inovasi Pelayanan Antrian Online ini

dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut juga di respon secara positif oleh masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang menyatakan bahwa dengan adanya layanan pengaduan masyarakat diharapkan dapat membantu pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan pengamatan penulis, dengan adanya layanan pengaduan masyarakat sangat baik sekaligus menjadi bukti bahwa masyarakat juga ikut mengawasi segala bentuk proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang salah satunya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Seiring berjalannya waktu Inisiatif Penggunaan Teknologi Untuk Komunikasi Pelayanan Publik terkait dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini masih memiliki beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya.

Menanggapi hal tersebut Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Untuk kekuatan koneksi jaringan internet sangat bagus tetapi terkadang jaringan yang kami miliki sering mengalami gangguan atau error. Dan jelas ini sangat mengganggu berjalannya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online".*

Yos mali (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 07.00-08.00 WITA mengatakan bahwa :

*"saya memakai Aplikasi Antrian Paspor Online. Ketika saya memilih Kantor Imigrasi Kelas I Kupang, tanpa menunggu waktu yang lama saya mendapatkan jadwal hari ini untuk bisa dilayani. Sejauh ini tidak ada kendala yang saya rasakan semuanya berjalan dengan lancar".*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, untuk kekuatan koneksi jaringan internet yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I kupang dinyatakan sangat bagus tapi terkadang sering mengalami gangguan. Hal tersebut dinyatakan sangat mengganggu berjalannya proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang khususnya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. karena masalah gangguan jaringan tersebut hanya terjadi pada waktu tertentu saja masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online menyatakan bahwa tidak mengalami kendala pada saat proses pendaftaran Via aplikasi antrian paspor online.

Berdasarkan pengamatan penulis, konektifitas jaringan internet memang sangat rawan dengan gangguan/error. Jelas ini sangat mengganggu karena jika terjadi masalah demikian maka semua aktivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menjadi lumpuh total. Pada dasarnya sistem yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang selalu terhubung dengan sistem yang ada di pusat. Jika sala satu dari sistem tersebut mengalami gangguan/error maka semua aktivitas pelayanan publik menjadi terhambat sala satunya adalah Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Untuk menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, sumber daya finansial juga merupakan faktor yang paling penting. Sumber daya finansial digunakan sebagai dana perawatan untuk membayar jaringan internet sama halnya dengan Website yang dibuat oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Karena

Website merupakan salah satu situs yang vital yang dapat digunakan oleh masyarakat saat mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut Dendi Surya A.Nugraha selaku Kasi Teknologi Dan Informasi Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 25 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Kalau soal jumlah dana saya kurang tau, tapi memang kalau mau membangun sistem yang baik pasti membutuhkan dana yang tidak sedikit juga. Karena saat sistem down saja satu kantor tidak bisa beroperasi. Kami tidak bisa bertindak lebih jika masalah jaringan muncul kecuali dua hal yaitu mengkomunikasikan kepada pemohon melalui informasi dan koordinasi dengan pihak penyedia jaringan dalam hal ini PT.Telkomsel agar secepatnya diperbaiki."*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, untuk besaran sumber daya finansial atau besaran dana yang di keluarkan dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online tidak dirincikan.

Berdasarkan pengamatan penulis, untuk membangun sistem yang baik tentu membutuhkan biaya yang besar, baik untuk keperluan membiayai website, membeli alat-alat teknologi komunikasi yang berhubungan dalam Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Karena kecanggihan teknologi komunikasi saat ini telah menjadi ujung tombak dari keberhasilan kinerja dalam suatu kantor pemerintahan, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Dari hasil wawancara tersebut, Inisiatif Penggunaan Teknologi Untuk Komunikasi Dalam Penyampaian Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam menunjang inovasi pelayanan antrian pasor online sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari penggunaan alat untuk menunjang Inovasi Pelayanan

Antrian Paspor Online yakni alat *scanner*: 0, alat cetak tiket nomor antrian: 1, komputer: 11 dan alat untuk foto/kamera: 2. Karena pemohon online belum terlalu banyak maka pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kupang belum menyediakan mesin *scanner*. Jaringan internet menjadi salah satu sarana untuk menunjang semua proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Inovasi dalam proses pelayanan paspor kian nampak dapat dilihat dari kemampuan dari suatu organisasi memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Inovasi pelayanan antrian paspor online adalah sebagai suatu keterbaruan dalam proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dari sistem yang dijalankan sebelumnya yakni pelayanan paspor secara manual. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yang dapat diakses melalui Aplikasi Antrian Paspor Online yang diunduh melalui Google Play Store dan dapat diakses melalui Website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id). Website menjadi suatu situs pemberi informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yang dimiliki oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk kepentingan masyarakat. Selain website, masyarakat juga dapat mengakses informasi melalui akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ([imigrasi\\_kupang](https://www.instagram.com/imigrasi_kupang)). Masyarakat juga dapat memberikan masukan, kritik, dan saran tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online melalui layanan informasi yang disediakan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni Layanan Pengaduan Masyarakat yang dapat diakses melalui Telepon (08113860121). Adapun kendala dalam Inisiatif Penggunaan Teknologi Untuk Komunikasi Pelayanan Publik dalam Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yakni sering terjadinya gangguan jaringan/error.

Masalah tersebut akan langsung ditangani oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan melakukan kordinasi dengan PT. Telkomsel sebagai penyedia jaringan internet. adapun rincian biaya tentang penggunaan teknologi untuk komunikasi pelayanan publik terkait inovasi pelayanan antrian tidak dirincikan.

### **5.3.3 Pengadaan Atau Pembentukan Lembaga Pelayanan Yang Secara Jelas Meningkatkan Efektifitas Pelayanan (Kebersihan Dan Kenyamanan, Pendidikan, Hukum Dan Keamanan Masyarakat)**

#### **A. Kebersihan dan kenyamanan**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperdalam kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan administrasi publik. Kantor Imigrasi Kelas I Kupang adalah unit pelaksana teknis di bidang keimigrasian. Memberikan pelayanan yang baik dengan terus memperhatikan lingkungan pelayanan merupakan cara untuk terus memberikan rasa aman dalam proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 26 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Kami selalu melakukan pemelihara kebersihan terhadap gedung dan ruangan pelayanan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. khusus untuk pelayanan paspor seperti ruangan tunggu yang bersih, ruangan informasi yang bersih, loket antian paspor yang bersih, ruangan fotoh dan wawancara yang bersih ditambah lagi dengan ketersediaan AC sehingga ruangan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang semakin sejuk*

*sehingga aktivitas pelayanan menjadi segar dan aman. Kalau ruangan pelayanan yang bersih dan sehatkan pasti dapat memberikan rasa aman bagi pegawai dan juga masyarakat”.*

Baros (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 26 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*”ruangan pelayan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang lumayan bersih”.*

Berbeda dengan Lesty (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 26 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa:

*”saya cukup nyaman berada disini. Menurut saya ruangan pelayanannya lumayan bersih”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, kebersihan dan kenyamanan gedung membuat proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menjadi lancar dan aman serta dapat menunjang berbagai macam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang salah satunya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Kebersihan dan nyaman gedung/ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ternyata mendapat respon yang baik dari masyarakat sebagai pemohon paspor yang menyatakan bahwa ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sangat bersih dan nyaman.

Berdasarkan pengamatan penulis, adanya usaha dari pemerintah Kantor imigrasi Kelas I kupang dalam menjaga kebersihan gedung dan ruang pelayanan menjadi bukti keseriusan pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam menunjang inovasi pelayanan antrian paspor online dengan memberikan pelayanan yang aman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan paspor.



Dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tentunya ada pihak yang bertanggung jawab akan hal tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 26 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Yang bertanggung jawab terhadap kebersihan gedung dan ruang pelayanan itu Karus Umum. Jadi pegawai yang bertanggung jawab dengan itu, dilakukan pembagian tugas sistemnya memakai jadwal/bergantian. Sebelum ruangan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada pagi harinya malamnya mereka harus datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk membersihkan gedung/ruang pelayanan terlebih dahulu sehingga gedung/ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat digunakan kembali keesokan harinya untuk melayani masyarakat dalam keadaan bersih, rapih, dan terjaga.”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yaitu Karus Umum. Karus Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan barang milik Negara dan rumah tangga.

Berdasarkan pengamatan penulis, sudah seharusnya karus umum untuk selalu bertanggung jawab terhadap kebersihan gedung dan ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dan sejauh ini mereka sudah bekerja dengan baik.

Kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tentunya di dukung oleh sumber daya finansial. Sumber daya finansial merupakan modal bagi suatu organisasi untuk menunjang proses pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I kupang.

Berkaitan dengan hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 26 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"dalam proses pemeliharaan kebersihan gedung dan ruang pelayanan tentunya didukung oleh sumber daya finansial. Tapi untuk rincian biaya terkait dengan hal tersebut tidak bisa saya jelaskan".*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, terkait dengan rincian biaya tentang kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tidak dirincikan.

Berdasarkan pengamatan penulis, untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan gedung dan ruang pelayanan kantor imigrasi kelas I kupang tentu harus di dukung oleh sumber daya finansial. Biaya untuk perlengkapan biaya peralatan yang harus dipersiapkan, biaya yang di keluarkan untuk membiayai para pekerja/pegawai yang menangani itu apalagi diberlakukan sistem piket/malam bagi setiap pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa, Inisiatif pengadaan dan pembentukan lembaga pelayanan untuk meningkatkan efektifitas Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilihat dari aspek kebersihan dan kenyamanan sudah bagus dapat dilihat dari pemeliharaan kebersihan gedung/ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang seperti sarana dan prasarana dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online seperti ruangan tunggu yang bersih, ruangan pelayanan informasi yang bersih, loket antrian paspor yang bersih, ruangan foto dan wawancara yang bersih, serta ketersediaan AC yang membuat gedung/ruang pelayanan semakin sejuk dan

segar. Hal tersebut mendapat respon yang baik dari masyarakat sebagai pemohon paspor. terkait dengan kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang pelayanan menjadi tanggung jawab dari Karus Umum dan informasi terkait biaya/sumber daya finansial yang dikeluarkan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tidak dirincikan.

## **B. Pendidikan**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mendukung inovasi pelayanan publik. Keberhasilan suatu inovasi sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) yang tersedia. Demikian juga halnya dengan pegawai merupakan sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan suatu inovasi pelayanan publik. Kurangnya pegawai pelaksana akan menghambat jalannya suatu Inovasi pelayanan publik sehingga tidak berjalan secara maksimal. Tetapi jika jumlah pegawai terlalu banyak tidak menjamin bahwa suatu inovasi pelayanan publik itu akan berhasil.

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 27 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Sejauh ini kemampuan SDM pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam melakukan pelayanan cukup bagus. Semua pegawai cukup berpengalaman dan bisa mengoperasikan berbagai macam peralatan. Dan khusus inovasi pelayanan antrian paspor online ada dua bidang menangani hal itu yakni Kasi Lantaskim dan Kasi Infokim. Semua pegawai yang berada di dalam 2 bidang tersebut bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing".*

Yunus (Pemohon Paspor) saat di temui di Kantor Imigrasi Kelas I kupang pada 28 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang melayani saya dengan baik"*

Kristina Lay (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 27 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mampu bekerja dengan baik dan mereka juga melayani saya dengan ramah".*

Berbeda dengan, Hironimus Bria (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 27 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang melayani dengan baik dan mereka bisa mengoperasikan peralatan dengan baik"*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dinilai cukup bagus dan berpengalaman karena hampir semua pegawai bisa mengoperasikan berbagai macam peralatan. Hal tersebut juga didukung oleh sejumlah masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang menyatakan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang memberikan pelayanan yang baik dan mampu mengoperasikan berbagai macam peralatan.

Berdasarkan pengamatan penulis, untuk kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sangat bagus dapat dilihat dari kemampuan dalam melayani masyarakat yang mengajukan permohonan paspor. mereka sangat cepat, teliti, responsif, berpengalaman dan hampir semua bisa mengoperasikan berbagai macam peralatan.

Kantor Imigrasi Kelas I Kupang memiliki jumlah pegawai 49 orang dan yang berjabatan sebagai PNS 43 orang dan CPNS ada 6 orang. Dari jumlah

pegawai yang ada, pegawai yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan (IT) jumlahnya sangat sedikit dapat di lihat dari latar belakang pendidikan/Ijasah terakhir sebagai berikut.

| <b>Pendidikan/Ijasah Terakhir</b> | <b>Jumlah</b> |
|-----------------------------------|---------------|
| Sarjana Komputer                  | 3             |
| Sarjana Teknik Informatika        | 1             |
| D-III Manajemen Informatika       | 1             |
| D-III Teknik Listrik Komputer     | 1             |
|                                   | <b>6</b>      |

*Sumber: Karus Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Kupang 2018*

Dengan jumlah tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 27 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Pegawai yang mahir dalam bidang IT memang sangat penting dalam menunjang pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini. kami masih mengalami kekurangan tenaga-tenaga tersebut mengingat ada beberapa inovasi pelayan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang sistemnya dijalankan secara online. ada Kitas Online, APOA (aplikasi pelaporan orang asing, dan sebagainya. Semakin banyak pegawai yang menguasai bidang tersebut tentunya berdampak cukup besar terhadap kelancaran/ keberhasilan inovasi pelayanan tersebut mengingat sistem online ini sangat rentan sekali dengan gangguan. Kalau kita sendiri bisa mengatasi hal tersebut tentunya kita tidak perlu lagi membayar orang dari luar untuk menangani hal tersebut dan hitung-hitung dapat menghemat biaya juga”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang masih kekurangan tenaga IT. Dari data diatas, terlihat jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang mahir dalam bidang IT tidak

terlalu banyak yakni hanya 6 orang pegawai dengan dengan latar belakang pendidikan/ijazah terakhir yang berbeda-beda.

Berdasarkan pengamatan penulis, hampir semua pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan bisa mengoperasikan berbagai macam peralatan tetapi tidak semua pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mengerti secara mendalam terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan IT. Ini tentunya menjadi perhatian khusus dari pemerintah kantor imigrasi kelas I kupang kedepannya mengingat ada beberapa inovasi yang ada di kantor imigrasi kelas I kupang sistemnya di jalankan secara online sala satunya adalah inovasi pelayanan antrian paspor online. sistem yang dijalankan tersebut sangatlah rentan dengan masalah gangguan/error jadi keterlibatan tenaga IT disini sangat dibutuhkan.

Proses pengembangan terhadap pegawai harus selalu dilakukan mengingat banyaknya inovasi-inovasi baru yang akan di jalankan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang kedepannya. dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang memadai menjadi suatu modal utama dalam menunjang jalannya inovasi tersebut.

Menanggapi hal tersebut, Soleman M. Feoh selaku Kasub Bag Tata Usaha saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 27 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa:

*"Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam proses pelayanan selalu melakukan penyegaran dengan adanya mutasi bagi pegawai tentunya SDM yang tempatkan sudah mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing. terlebih lagi adanya program berkala yang selalu memberikan pelatihan-pelatihan bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya.*

*Kantor imigrasi kelas I kupang pernah pernah mengirim perwakilan untuk mengikuti pelatihan instalasi dan konfigurasi aplikasi (SIMKIN) versi 2.0 yang berlangsung di Direktorat Jendral imigrasi di Jakarta pada tanggal 8-12 april 2018 kemarin. Perwakilan tersebut adalah petugas IT dari seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan seksi Izin Tinggal Keimigrasian yang berjumlah 6 orang peserta. Selain pelatihan juga melakukan proses instalilasi dan melakukan konfigurasi aplikasi pada perangkat server dan komputer”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Proses pengembangan terhadap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilakukan dengan di berlakukan sistem mutasi terhadap pegawai. Selain adanya sistem mutasi pada pegawai pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang juga mengirim perwakilan petugas IT ke Jakarta untuk mengikuti Pelatihan instalasi dan konfigurasi aplikasi SIMKIN. Pengembangan serta implementasi SIMKIN versi 2.0 merupakan wujud komitmen Direktorat jendral imigrasi untuk meningkatkan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat yang lebih baik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Berdasarkan pengamatan penulis, Usaha yang dilakukan oleh pemerintah kantor imigrasi kelas I kupang dalam melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui sistem mutasi pegawai, pelatihan untuk petugas IT merupakan sala satu bentuk untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang guna untuk menunjang berbagai macam inovasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang khususnya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Inisiatif pengadaan dan pembentukan lembaga pelayanan terkait pendidikan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang

dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online belum berjalan dengan baik. Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang masih mengalami kekurangan tenaga IT yakni hanya ada 6 orang pegawai yang memiliki kemampuan khusus berkaitan dengan IT dengan latar belakang pendidikan/ijazah yang berbeda-beda. Jumlah tersebut dirasakan masih belum mencukupi mengingat ada beberapa inovasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sistemnya di jalankan secara online, seperti KITAS online, APOA ( Aplikasi Pelaporan Orang Asing ) dan lain sebagainya termasuk Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sehingga dengan itu sebagai usaha pengembangan SDM pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilakukan melalui penyegaran terhadap pegawai dimana dilakukan sistem mutasi terhadap pegawai. Adapun pelatihan khusus untuk petugas IT di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilakukan pelatihan instalasi dan konfigurasi aplikasi (SIMKIN) versi 2.0 yang berlangsung di Direktorat Jendral imigrasi di Jakarta pada tanggal 8-12 april 2018. Perwakilan tersebut adalah petugas IT dari seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan seksi Izin Tinggal Keimigrasian yang berjumlah 6 orang. Selain pelatihan juga melakukan proses instalilasi dan melakukan konfigurasi aplikasi pada perangkat server dan komputer. Pengembangan serta implementasi SIMKIN versi 2.0 merupakan wujud komitmen Direktorat jendral imigrasi untuk meningkatkan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat yang lebih baik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Dengan adanya usaha pengembangan SDM, di harapkan dapat menunjang berbagai macam



inovasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang khususnya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

### C. Hukum Atau Keamanan Masyarakat

Hukum dalam konteks administrasi Negara adalah peraturan-peraturan mengenai segala hal dalam penyelenggaraan Negara yang dilakukan oleh aparatur Negara guna mencapai tujuan Negara. Peran pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menjadi sangat penting karena alur keluar masuknya orang dari suatu Negara ke Negara lain semakin meningkat. Setiap masyarakat Indonesia yang ingin keluar negeri wajib hukumnya untuk memiliki paspor.

Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam pengurusan paspor. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online diatur dalam Surat Edaran Nomor: IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online Di Seluruh Indonesia. Dalam Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ada ketentuan yang harus diperhatikan oleh pemohon paspor.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa:

*"Satu akun bisa mendaftar 5 orang sekaligus dan itu sangat bagus. di luar dari pada itu maka tidak akan dilayani. Nantinya bisa langsung dilayani satu kali saja lebih mudah, gampang dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Kami yakin dan berharap bahwa masyarakat akan merasa sangat nyaman dan puas dengan aturan tersebut. Tapi ingat ketika melakukan pendaftaran antrian secara online pemohon tersebut dengan sengaja*

*melakukan pembatalan maka akan mengakibatkan akun milik pemohon tersebut tidak dapat digunakan sama sekali selama 30 hari”.*

Erik leu (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Informasi tersebut saya taunya dari internet dan saya rasa itu lebih bagus jadinya dalam 1(satu) anggota keluarga nantinya bisa langsung di urus satu kali saja. Ini sangat membantu sekali”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, di dalam satu akun pemohon bisa mendaftar antrean untuk 5 orang sekaligus. 5 orang ini yang termasuk dalam 1 (satu) keluarga, seperti Bapak/Ibu, Suami/Istri, anak, dan pemohon itu sendiri. Hal tersebut di dukung oleh masyarakat yang memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online yang menyatakan bahwa ketentuan tersebut sangat membantu masyarakat dalam proses pengurusan paspor karena lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan pengamatan penulis, adanya ketentuan bisa mendaftar 5 orang sekaligus dalam satu akun sangat baik karena lebih efektif karena bisa dilayani satu kali secara bersamaan. Hal ini jelas sangat membantu masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pembuatan paspor.

Dokumen menjadi sesuatu yang sangat penting sebagai suatu persyaratan dalam memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang juga semakin memperketat proses pembuatan paspor yang tidak sesuai dengan prosedur. Persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri Hukum dan HAM R.I nomor : 8 Tahun 2014 adalah Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Ijazah, Surat Baptis, Surat Ganti Nama Untuk WNI Warga Keturunan, Paspor Lama Bagi

Pergantian Paspor, Dan Surat Keterangan Kepolisian Bagi Paspor Hilang/Rusak. Khusus untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan paspor wajib menggunakan E-KTP. Jika E-KTP sudah diurus namun belum juga diterbitkan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil maka dari itu perlu membawa surat keterangan atau rekomendasi dari dinas tersebut.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa:

*"E-KTP dapat memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. jadi masyarakat bisa mendaftar dimana saja dan kapan saja dengan mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Misalnya masyarakat yang berada di luar kota kupang bisa memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dan memilih Kantor Imigrasi Kelas I kupang untuk mengurus proses pembuatan paspor. selain itu, untuk meningkatkan sinergitas pelayanan keimigrasian akan terintegrasi sistem E-KTP dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian untuk mempermudah petugas memperoleh informasi terkait pemohon paspor. Data yang termuat dalam E-KTP merupakan data yang akurat karena terdapat beberapa kelengkapan seperti Biometrik dan Chip, salah satunya Fingerprint atau Sidik Jari karena setiap orang memiliki sidik jari yang berbeda-beda. Jadi E-KTP ini mempermudah sistem pembuatan paspor dan terintegrasi dengan Kementerian Dalam Negeri dengan tujuan supaya dalam pembuatan paspor bila ada pemohon yang menggunakan E-KTP atau kartu keluarga palsu bisa ketahuan".*

Margareta (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Memang sekarang untuk mengurus paspor aturannya khusus untuk KTP wajib menggunakan E-KTP. Keuntungannya, E-KTP ini bisa berlaku dimana saja. Jadi kalau saya mau urus paspor di luar kota kupang juga bisa. Kesanya lebih bagus dan mudah. Saya mendaftar antrian secara manual dan saya sendiri memakai E- KTP".*

Berdasarkan pernyataan informanan diatas, E-KTP merupakan sala satu dokumen/syarat dalam proses permohonan paspor. data yang termuat dalam E-KTP dapat mempermudah petugas Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam

memperoleh informasi terkait pemohon paspor yang mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. hal tersebut juga didukung oleh masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yang menyatakan bahwa E-KTP dapat memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk memilih mengurus paspor di mana saja.

Berdasarkan pengamatan penulis, adanya pemberlakuan E-KTP sebagai suatu syarat dalam melakukan permohonan paspor sangat baik karena dengan E-KTP dapat mempermudah pegawai Kantor imigrasi kelas I kupang dalam memperoleh informasi terkait pemohon paspor. berdasarkan informasi dari petugas Kantor imigrasi kelas I kupang bahwa akhir-akhir ini terdapat banyak sekali kasus TKI non prosedural yang memiliki dokumen/surat yang tidak jelas.

Dalam memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, data yang di masukan harus benar dan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh paspor merupakan sala satu bentuk pelanggaran hukum.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa:

*"Bagi masyarakat yang terbukti memberikan data atau keterangan yang tidak benar maka akan mendapatkan sanksi hukum dan nantinya akan di pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp.500.000.000. sekarang di NTT banyak sekali kasus khususnya untuk TKI yang gagal berangkat ke luar negeri tanpa dokumen/ surat-surat yang jelas. kasus seperti itu harus kita selidiki secara terus-menerus dan kami sangat tegas dengan hal tersebut.*

Melda (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Sebagai masyarakat saya tidak mau terjadi masalah dalam proses pengurusan dan permohonan paspor saya. Untuk itu, saya memberikan data betul-betul sesuai dengan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainya”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, dalam mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, data yang di masukan harus tepat. Memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang salah merupakan sala satu tindakan melanggar hukum dan akan di pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp.500.000.000 di atur sesuai dengan Pasal 126 Huruf C, UU Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. hal tersebut juga di respon secara positif oleh masyarakat yang mendaftar antrian paspor secara online yang menyatakan bahwa akan selalu memberikan data-data yang benar dalam proses permohonan paspor.

Berdasarkan pengamatan penulis, dengan adanya ketentuan tersebut, tentunya harus selalu diperhatikan oleh masyarakat sebelum mengajukan permohonan paspor khususnya untuk masyarakat yang mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor imigrasi Kelas I Kupang. di harapkan dengan adanya ketentuan seperti itu masyarakat menjadi lebih sadar akan hak dan kewajibannya sebagi warga Negara dengan selalu menghargai setiap proses pelayanan publik yang di jalankan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Hukum administrasi negara adalah seperangkat peraturan yang memungkinkan administrasi negara menjalankan fungsinya yang sekaligus juga

melindungi warga negara terhadap sikap tindak administrasi negara dan melindungi administrasi negara itu sendiri. Buruknya kinerja birokrasi saat ini yang dianggap tidak tanggap dengan dengan permasalahan publik, berbelit belit, jauh dari kata efektif, efisien, serta rentan dengan praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme) menjadi sala satu faktor penting munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018, jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa:

*”Untuk sekarang pembayaran biaya pembutaan paspor kan sudah dilakukan melalui Bank. Isu kemungkinan terjadinya peluang untuk melakukan praktek pungli kami jamin tidak akan ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Dalam memberikan pelayanan, kami tidak mengharapakan memperoleh sesuatu dari masyarakat. jika ada oknum/pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang mengambil keuntungan dari proses pelayanan maka akan di tindak secara tegas dan tidak ada toleransi untuk itu. Tindakan tersebut akan dijerat Pasal 5 Atau Pasal 11 UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang perubahan atas UU Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi di pidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) Tahun dan paling lama 5 (lima) Tahun dan atau pidana denda paling sedikit Rp.50.000.000 (Lima Puluh Juta Rupiah) dan paling banyak Rp.250.000.000 ( Dua Ratus Lima Puluh Juta Rupiah). Kita harus selalu bersyukur dengan apa yang telah di berikan negara, kemudian wujudkan rasa syukur tersebut melalui pelayanan kepada masyarakat. kita harus betul-betul sadar tentang pentingnya hidup bersih dari pungli”.*

Orlando Serang (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 28 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Saya rasa aturan sekarang lebih baik. Karena dulu ketika saya mengurus paspor untuk pertama kalinya biayanya hampir Rp. 800.000 karena memang saat itu saya memakai jasa calo. Waktu itu untuk uang bagi saya tidak menjadi persoalan pada intinya paspor saya jadi. Melihat aturan yang ada sekarang jika ada oknum yang berbuat seperti itu maka sebagai masyarakat saya punya hak untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib untuk di tindaklanjuti”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sendiri menjamin tidak akan ada praktek percalohan/pungli. Jika ada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang terbukti melakukan praktek percalohan/pungli, maka akan di tindak sesuai dengan Hukum dan Undang-Undang yang berlaku. Hal tersebut juga direspon secara positif oleh masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang menyatakan bahwa biaya pembuatan paspor sekarang lebih murah jika di banding dengan sebelumnya karena memanfaatkan jasa calo dalam pengurusan paspor.

Berdasarkan pengamatan penulis, adanya komitmen dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dalam menjanjikan dan menjamin tidak adanya praktek percalohan/pungli sangat baik. Ini tentunya menjadi harapan masyarakat sebagai mana pemerintah harus selalu memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat. komitmen dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tersebut diharapkan untuk selalu berjalan selaras dengan pengawasan sehingga bila ditemukan adanya pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang melakukan praktek percalohan/pungli dapat segera ditindak secara cepat dan tegas.

Berdasarkan wawancara diatas, Inisiatif pengadaan dan pembentukan lembaga pelayanan terkait hukum dan keamanan masyarakat sudah berjalan dengan baik. Penegakan hukum dalam proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilakukan dengan ditetapkannya berbagai macam aturan-aturan dalam proses pelayanan paspor. hal tersebut dapat kita lihat dari *pertama*, bagi masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, dalam dalam satu akun dapat melayani 5 (lima) orang sekaligus agar lebih efektif

dan jika pemohon melakukan pembatalan antrian maka berakibat pada akun tidak bisa digunakan selama 30 hari. *kedua*, ada 7 (Tujuh) dokumen/persyaratan bagi masyarakat untuk memperoleh paspor. Dari jumlah tersebut KTP merupakan salah satu yang dalam proses pelayanan paspor. untuk meningkatkan sinegritas pelayanan keimigrasian akan terintegrasi sistem E-KTP dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian untuk mempermudah petugas memperoleh informasi terkait permohonan paspor. *Ketiga*, ada sangsi hukum jika memberikan keterangan palsu kepada pemerintah terkait dengan permohonan paspor. Bagi masyarakat yang terbukti memberikan data atau keterangan yang tidak benar maka akan mendapatkan sangsi hukum dan nantinya akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp.500.000.000. *keempat*, bagi pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran hukum dalam arti pungli/korupsi akan di pidana dengan hukuman pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan paling lama 5 (lima) tahun dan atau pidana denda paling sedikit Rp.50.000.000 (lima puluh juta rupiah) dan paling banyak Rp.250.000.000 ( dua ratus lima puluh juta rupiah). Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mengedepankan Penegakan hukum dan pelayanan keimigrasian yang Berke-PASTI-an yang mengandung makna bahwa dalam perjalanan kedepan, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang akan mengutamakan prinsip pelayanan yang inovatif melalui semangat yang pasti dengan tetap berpedoman pada aturan/ hukum yang ada.



#### **5.3.4 Peningkatan Pengayaan Peran Atas Sistem Internal Pemerintahan Yang Sebelumnya Sudah Ada Di masyarakat**

Desentralisasi pemberi pelayanan dan monitoring pelayanan dimana membawa pelayanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang di latar belakang karena masyarakat sebagai pemohon paspor menginginkan untuk dapat dilayani lebih awal sehingga dengan itu masyarakat sebagai pemohon paspor tersebut berdatangan sejak dini hari ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk mendapatkan pelayanan secepatnya dan menghindari masalah antrian. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mulai dijalankan sejak 13 Januari Tahun 2018".*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Inovasi pelayanan antrian paspor online merupakan peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sangat baik artinya pemerintah merespon secara positif terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang khususnya masalah antrian dalam proses permohonan paspor.

Sebelum adanya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sistem yang dijalankan sebelumnya di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang adalah Pelayanan Antrian Paspor Secara Manual.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Jadi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ada dua yakni secara online dan manual. Jadi walaupun Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sudah ada dan dijalankan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat untuk dilayani secara manual.*

Markus (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Saya mengurus proses pembuatan paspor dengan mengantri secara manual"*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, walaupun Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sudah resmi dijalankan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang, Pelayanan Antrian Paspor Secara Manual masih di berlaku dan tetap dijalankan seperti biasanya di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang memanfaatkan Pelayanan Antrian Paspor Secara Manual.

Berdasarkan pengamatan penulis, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sudah resmi dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tetapi Pelayanan Antrian Paspor Secara Manual juga terus dilaksanakan. Ini menjadi bukti bahwa pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang masih setengah-setengah dalam menjalankan Inovasi pelayanan antrian paspor online ini sebagai suatu sistem untuk mencegah terjadinya masalah antrian.

Penerapan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dan Pelayanan Antrian Paspor Manual jelas memiliki pengaruh tersendiri terhadap minat

masyarakat yang ingin mengurus pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I kupang.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang terdapat lebih banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Secara Manual jika dibandingkan dengan masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Untuk masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online biasanya dalam satu bulan itu sekitar 15 orang saja dan itu tidak setiap hari juga. Kadang dalam satu hari full itu kita melayani pemohon yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Secara Manual semua".*

Desy (pemohon paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Saya mengurus paspor secara manual"*

Pedro (pemohon paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"saya mengurus paspor secara manual karena menurut saya lebih pasti"*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, selama ini di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang lebih banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Secara Manual jika di bandingkan dengan masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Secara Online. yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dalam waktu satu bulan sekitar 15 orang. Hal tersebut di perkuat oleh pernyataan sejumlah masyarakat yang mengurus paspor dengan memanfaatkan jasa pelayanan antrian paspor manual.

Berdasarkan pengamatan penulis, kurangnya minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online membuat proses pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I kupang tidak berjalan secara efektif.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat sehingga memilih memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual ketimbang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Masih banyak masyarakat kita yang masih ketinggalan tentang informasi Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online serta masih banyak masyarakat yang belum mengerti untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Kadang ada juga masyarakat yang sudah menggunakan android tapi malas untuk mendaftar. Alasannya tidak mengerti cara mendaftaranya, padahal sebenarnya bisa dan gampang".*

Toby (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"saya masih bingung untuk melakukan pendaftaran antrian secara online".*

Berbeda dengan Rany Pellokila (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"saya belum tahu informasi tentang pendaftaran antrian paspor online ini. makanya saya mendaftar secara manual".*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, sala satu alasan lebih banyak masyarakat yang memilih mengurus paspor dengan memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual ketimbang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online adalah kurangnya informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian

Paspor Online serta masih banyak masyarakat yang belum mengerti untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. hal tersebut oleh pernyataan sejumlah masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan antrian paspor manual yang menyatakan hal yang sama yakni masih belum mengetahui informasi tentang inovasi pelayanan antrian paspor online serta masih belum mengerti tentang penggunaan teknologi untuk mengakses inovasi pelayanan antrian paspor online.

Berdasarkan pengamatan penulis, kurangnya informasi serta masih banyak masyarakat yang belum terlalu mengerti cara mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online menjadi menjadi suatu penyebab masyarakat memilih untuk memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual. Melihat masalah tersebut, diharapkan dapat menjadi perhatian utama dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang kedepannya agar manfaat dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini dapat senantiasa dirasakan oleh masyarakat dalam proses permohonan paspor.

Pada dasarnya, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online tentunya dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi pengguna jasa pelayanan tersebut. Itu bisa di lihat dari waktu penyelesaian pelayanan. Mekanisme Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dinyatakan lebih pasti jika dibandingkan Pelayanan Antrian Paspor Manual dalam hal ini berkaitan dengan waktu pelayanan.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”bagi masyarakat yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual harus datang pagi-pagi ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mengingat ada begitu banyak masyarakat yang ingin mengurus paspor. Dengan kondisi demikian, masih ada kemungkinan untuk tidak kebagian nomor antrian berhubungan dengan kuota pemohon yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kupang terbatas. Dalam waktu 1 hari hanya bisa melayani 60 orang pemohon. Dengan itu, mau tidak mau pemohon tersebut harus datang lagi di hari berikutnya untuk mendapatkan nomor antrian. Sedangkan bagi masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online nantinya hanya datang 2 kali ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. cukup datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan menunjukan Bar Code maka akan langsung dilayani. Jadi nantinya pertama, membawa berkas dan persyaratan permohonan paspor. setelah semua berkas diperiksa dan diterima selanjutnya langsung melakukan proses wawancara, pemeriksaan cekal, serta dilanjutkan dengan pengambilan foto dan pengambilan sidik jari pemohon. Bukti tanda terima akan tercetak dan harus disimpan oleh pemohon untuk selanjutnya akan digunakan untuk proses pembayaran. Sistem pelayanannya tidak membutuhkan waktu yang lama sekitar 10 atau 15 menit. Kedua, datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk pengambilan paspor. Setelah melakukan pembayaran, simpan bukti bayar dan tanda terima untuk pengambilan paspor setelah 3 hari kerja. Setelah 3 hari kerja pemohon dipersilakan untuk mengambil paspor yang sudah selesai dengan membawa tanda terima dan bukti bayar tersebut dan pemohon dapat dengan resmi memiliki paspor”.*

Marta (Pemohon paspor) saat di temui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Menggunakan aplikasi antrian paspor online ini memang sangat membantu saya. Sangat mudah dan saya dapat dilayani dengan cepat”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online berpengaruh terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan dimana adanya penyederhanaan proses pelayanannya dengan itu masyarakat hanya datang 2 kali saja ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yakni *pertama*, tahap pemeriksaan berkas, foto dan wawancara dan *kedua*, datang untuk mengambil paspor yang sudah jadi setelah 3 hari kerja. hal tersebut juga di dukung oleh masyarakat yang

memanfaatkan jasa pelayanan antrian paspor online yang menyatakan bahwa proses pelayanan sangat cepat.

Berdasarkan pengamatan penulis, jika di lihat dari kecepatan waktu pelayanan, inovasi pelayanan antrian paspor online di nilai lebih efektif jika di bandingkan dengan pelayanan antrian paspor manual.

Banyaknya masyarakat yang mengurus paspor dengan memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual ketimbang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online tentu berdampak pada semakin meningkatnya masalah antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Menanggapi hal tersebut, Gilang Cahyadi, SH selaku Petugas Loket Antrian Paspor saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang jarang sekali adanya kasus antrian padat atau panjang seperti yang kita lihat di daerah lain atau kota-kota besar karena memang kuota pemohonnya belum terlalu banyak oleh karena itu masih bisa dilayani secara manual. Masalah antrian tersebut hanya terjadi pada bulan-bulan tertentu saja karena memang jumlah pemohon paspor sewaktu-waktu terus berubah. Jadi untuk mengantisipasi hal itu, kami tetap berharap supaya kedepannya masyarakat dapat beralih dan memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online biar lebih mudah dan efektif”.*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, untuk masalah antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang terjadi pada bulan-bulan tertentu saja karena memang jumlah pemohon paspor sewaktu-waktu terus berubah. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang berharap kedepannya masyarakat memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Berdasarkan pengamatan penulis, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini di terapkan untuk meminimalisir terjadinya masalah antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. masalah antrian ini memang sering terjadi pada bulan-bulan tertentu dan biasanya menjelang liburan panjang karena pada saat itu ada banyak sekali masyarakat yang akan mengurus paspor dan pergi keluar negeri dengan itu Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di harapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Untuk mengantisipasi terjadinya lonjakan jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang maka dengan itu Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sangat penting untuk terus dilaksanakan. Berikut adalah data pengeluaran paspor dari bulan Januari-September 2018 di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

**Tabel 5.3**  
**Data Pengeluaran Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Kupang Tahun 2018**

| BULAN     | SPRI 48<br>HALAMAN |     | SPRI 24<br>HALAMAN |     | SPLP |   | JUMLAH |
|-----------|--------------------|-----|--------------------|-----|------|---|--------|
|           | L                  | P   | L                  | P   | L    | P |        |
| Januari   | 362                | 388 | 45                 | 37  |      |   | 832    |
| Februari  | 310                | 346 | 13                 | 91  |      |   | 760    |
| Maret     | 337                | 383 | 53                 | 142 |      |   | 915    |
| April     | 322                | 251 | 22                 | 66  |      |   | 661    |
| Mei       | 290                | 308 | 19                 | 135 |      |   | 752    |
| Juni      | 231                | 319 | 02                 | 52  |      |   | 594    |
| Juli      | 440                | 450 | 12                 | 119 |      |   | 1021   |
| Agustus   | 346                | 384 | 16                 | 129 |      |   | 875    |
| September | 310                | 327 | 07                 | 121 |      |   | 765    |

*Sumber: Kasi Lantaskim Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang*

Dari data diatas, terlihat data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dari bulan januari-september 2018 jumlahnya terus berubah dan yang



paling tinggi terjadi pada bulan juli tahun 2018 yakni 1021 paspor. Data pengeluaran paspor yang jumlahnya terus berubah membuat Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini penting untuk terus di laksanakan.

Keterlibatan petugas/bidang-bidang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang menjadi suatu yang sangat penting dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru, SH selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*”Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang terdapat 5 (lima) bidang yang saling berkoordinasi dan bekerjasama untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengurus paspor. Dari 5 (lima) bidang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yaitu Kasub Bag Tata Usaha, Kasubsi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian (Infokim), Kasi Lalu Lintas Keimigrasian (Lantaskim), Kasubsi Pengawasan Dan Penindakan Keimigrasian (Wasdakim) dan terakhir Kasubsi Izin Tinggal Keimigrasian. Terdapat 2 (Dua) bidang yang berhubungan langsung dalam Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yaitu Kasi Infokim dan Kasi Lantaskim. Kasi Infokim berfungsi untuk menyebarkan informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sedangkan Kasi Lantaskim melayani masyarakat yang hendak mengurus paspor baik yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual maupun yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Dukungan antar bidang sangat besar, dengan menjalankan tugas serta fungsinya masing-masing dengan baik maka akan sangat membantu dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sehingga lebih efektif, dan efisien. Kami juga mengadakan gerakan Empati Layanan Paspor kepada pemohon jasa keimigrasian sebagai bentuk inovasi dari Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum Dan HAM. Tujuan gerakan ini ingin menyampaikan kepada masyarakat bahwa kami serius memberikan layanan yang mudah, cepat dan tepat”.*

Berdasarkan pernyataan informan di atas, petugas/bidang yang secara khusus bertanggung jawab atas pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor

Online adalah Kasi Lalu Lintas Keimigrasian dan Kasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian.

Berdasarkan pengamatan penulis, keterlibatan kedua bidang tersebut tentunya sangat penting dalam proses pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. kerja sama antara kedua bidang di harapkan dapat menyukseskan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Pengenalan informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online harus terus dilaksanakan agar masyarakat dapat mengerti dan beralih untuk memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut, Dendi Surya A. Nugraha, SE selaku Kasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Sosialisasi terus kami laksanakan misalnya baru-baru ini kami kami melakukan sosialisasi di Hotel Neo By Aston selanjutnya pada saat Car Free Day. Car Free Day dianggap sebagai tempat yang cocok untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan keimigrasian, karena kegiatan ini bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga masyarakat Car Free Day dapat berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan tersebut. tujuan dari kegiatan ini yaitu masyarakat lebih paham dengan pelayanan keimigrasian berbasis online khususnya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online".*

Yoan Manafe (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa:

*"saya sudah tahu informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dari dari saudara saya. Dia yang membantu saya untuk mendaftar dan menggunakan jasa Pelayanan Antrian Paspor Online Via Aplikasi Antrian Paspor Online. "*

Berbeda dengan Ighan (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa:

*"informasi terkait Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini saya tahu dari internet".*

Berdasarkan pernyataan informan di atas, Sosialisasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sudah pernah dilakukan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang Inovasi Pelayanan Antrian Online. masyarakat yang memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online yang menyatakan bahwa mendapatkan informasi dari media internet.

Berdasarkan pengamatan penulis, sosialisasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sudah pernah dilakukan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tetapi masih banyak masyarakat mengurus paspor dengan memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual. Informasi terkait inovasi pelayanan antrian paspor online harus betul-betul tersampaikan kepada masyarakat. Diharapkan kedepannya pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang harus lebih sering lagi melakukan sosialisasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online agar masyarakat dapat beralih dan memanfaatkan jasa pelayanan tersebut.

Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang mempunyai harapan untuk menyukseskan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. harapan tersebut akan berhasil jika masyarakat betul-betul sadar dengan tujuan dan fungsi dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Menanggapi hal tersebut, Dominikus Nuru selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 09.00-10.00 WITA mengatakan bahwa :

*"kedepannya rencananya akan mentiadakan sistem Pelayanan Antrian Paspor Manual. Mau tidak mau masyarakat harus mengikuti perkembangan perkembangan teknologi karena jika kita tetap cuek dan apatis kita yang akan ketinggalan zaman. Padahal sebenarnya jika dibandingkan dengan negara lain kita Indonesia sudah termasuk negara yang cepat dalam mengeluarkan paspor dalam jangka waktu 3 hari kerja paspor telah selesai. Apabila semua masyarakat mendukung kinerja tersebut dengan memilih untuk memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online maka semuanya akan menjadi lebih efektif. Tapi semua itu butuh proses tidak dilakukan secara serentak dan memang tidak gampang. Dibutuhkan kesadaran dari pihak masyarakat supaya dapat beralih dan memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online".*

Mery (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Saya sudah terlanjur datang dan mendapatkan antrian melalui pelayanan manual. Kedepannya kalau saya mau urus paspor lagi saya pasti akan mencoba pelayanan antrian paspor online".*

Berbeda dengan Kristina (Pemohon Paspor) saat ditemui di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pada 29 Oktober 2018 jam 10.00-11.00 WITA mengatakan bahwa :

*"Saya belum mengurus paspor. Tadi kan saya datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang hanya untuk mengetahui informasi tentang kepastian dokumen persyaratan yang harus saya siapkan untuk urus paspor. dan ternyata pegawai juga menginformasikan kalo sudah ada Pelayanan Antrian Paspor Secara Online. nanti saya akan download aplikasinya dan mencoba pelayanan tersebut".*

Berdasarkan pernyataan informan diatas, Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang memiliki harapan bahwa kedepanya agar semua masyarakat dapat memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online karena kedepannya Pelayanan Antrian Paspor Manual rencananya akan di tiadakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. hal tersebut juga didukung oleh pernyataan masyarakat yang

mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang menyatakan bahwa kedepannya akan mencoba Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online .

Berdasarkan pengamatan penulis, harapan dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang bahwa kedepannya untuk menghapus proses Pelayanan Antrian Paspor Manual dan menggantinya dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online memang tidak mudah. Dukungan masyarakat sebagai sasaran dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online merupakan suatu modal utama agar Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini dapat berjalan dengan baik. Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang pemberi pelayanan juga khususnya bidang-bidang yang menangani inovasi pelayanan antrian paspor online harus selalu bekerja keras apa yang menjadi harapan dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, merupakan Inisiatif pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini di latar belakang oleh keinginan masyarakat untuk di layani lebih awal mengingat terkadang sering terjadinya masalah antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang lebih banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa Pelayanan Antrian Paspor Manual jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. dalam waktu 1 bulan tercatat sekitar 15 orang saja yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. dengan kondisi demikian, dinyatakan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pemerintah

Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang memiliki harapan bahwa kedepannya akan mentiadakan sistem Pelayanan Antrian Paspor Manual. Sosialisasi harus selalu ditingkatkan dan menjadi suatu jalan keluar terbaik agar masyarakat dapat beralih dan memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.