

PENDAFTARAN PASPOR ONLINE (APAPO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MALANG)

by Tekla Padut

Submission date: 15-Oct-2021 09:23PM (UTC-0700)

Submission ID: 1608426819

File name: APAPO_DALAM_MENINGKATKAN_PELAYANAN_PUBLIK_-_Tekla_Padut.docx.pdf (90.98K)

Word count: 1016

Character count: 6912

RINGKASAN

Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk meningkatkan pelayanan publik berupaya memberikan tanggapan terhadap keluhan dan kritik yang disampaikan dari masyarakat melalui layanan pendaftaran paspor *online* (APO) merupakan pelayanan paspor yang digunakan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan nomor antrian pembuatan paspor. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui :layanan pendaftaran paspor *online* untuk meningkatkan pelayanan publik serta untuk menganalisis faktor yang menghambat dan pendukung penerapan pendaftaran paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Dengan berlandaskan teori Zainal tentang standar pelayanan sebagai tolak ukur peningkatan layanan publik. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Analisis data, teknik yang digunakan melalui pengumpulan data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan penerapan layanan pendaftaran paspor *online* yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Malang berjalan dengan maksimal, walaupun pelaksanaannya masih ditemukan beberapa penghambat yang harus diperbaiki lagi seperti kualitas jaringan. Terdapat lima indikator sebagai tolak ukur untuk meningkatkan pelayanan publik adalah a. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain yang ditempuh oleh pemohon untuk menyelesaikan suatu layanan b. Waktu penyelesaian ialah jangka waktu pelayanan mulai dari dilengkapi persyaratan sampai proses terselesainya layanan c. Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya atau tarif termasuk rincian yang harus dibayar sesuai ketentuan yang berlaku d. Sarana, prasarana yang harus memadai sebagai perlengkapan peralatan kerja: penyelenggara pelayanan: agar meningkatkan layanan yang bermutu :dan mampu memberi kenyamanan kepada masyarakat. e. Kompetensi petugas pemberi layanan yang dimaksud yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada *customer* melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai pelanggan.

Kata Kunci: Paspor Online (APPO), Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bentuk tugas, kewajiban pemerintah ialah untuk menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk warga sipil dalam menyiapkan layanan publik yang selalu meningkat supaya menumbuhkan kesan baik oleh warga negara sebagai penerima layanan

terhadap aktor penyelenggara pelayanan. Di Indonesia sekarang yang selalu dialami oleh masyarakat mengenai pelayanan yang belum efektif, belum sesuai dengan keinginan *customer* terlebih dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I kota Malang. Semakin berkembang kemajuan ekonomi, sosial, budaya, ilmu pengetahuan dan teknologi

semakin pesat, sangat dibutuhkan suatu perubahan untuk memperbaiki mutu pelayanan publik dengan menerapkan pendaftaran paspor *online* (APAPO).

Dengan adanya layanan pendaftaran paspor *online* tentu untuk mempermudah pelanggan agar menghemat waktu dan biaya dalam mengurus paspor. Sebagai bentuk perubahan pelayanan dari yang manual menjadi layanan *online* sangat efektif. (Tri Putra Adi &

Latifa 2020). Urusan dan masalah dalam birokrasi pemerintah sangat dinamis untuk ditangani segera tuntutan globalisasi serta perkembangan dan kemajuan teknologi

informasi. Kantor Imigrasi Kelas I Malang sudah menerapkan terobosan baru bersangkutan dengan pemberian jasa layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi aplikasi pendaftaran paspor *online*. Salah satu bentuk terobosan baru dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu melalui aplikasi antrian paspor secara *online* yang menggantikan cara manual untuk mendapatkan nomor antrian.

Arus globalisasi sekarang turut berpengaruh terhadap pergerakan penduduk khususnya masyarakat yang akan keluar negeri. Hal ini juga dilihat dari pola konsumsi masyarakat sekarang yang bergeser menjadi pola konsumsi rekreasi baik warga Indonesia sendiri maupun warga negara asing (Purwastuti & Hayat 2020).

Pelayanan imigrasi seperti paspor merupakan suatu surat diterbitkan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk orang Indonesia yang hendak pergi ke negara lain dan berlaku pada waktu tertentu. Maka pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal karena kebutuhan paspor dan pelayanan imigrasi lainnya sering digunakan oleh orang yang akan keluar negeri sehingga harus ada perhatian khusus, karena ini menyangkut hak dan kebutuhan masyarakat saat perjalanan ke luar negeri, oleh karena itu kemudahan dalam mengurus paspor menjadi hal yang harus diperhatikan (Firdausy & Attina 2018).

Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang sudah menemukan ide baru yaitu pembuatan paspor melalui aplikasi antrian paspor secara *online* yang menggantikan cara manual untuk mendapatkan nomor antrian (Putri & Lanin 2018). Fakta yang masih dialami masyarakat selama ini dalam mengurus paspor adalah ketidakpastian pelayanan, prosedur yang panjang, waktu yang sangat lama dan antrian yang panjang hal ini membuat masyarakat menilai bahwa pelayanan sangat melelahkan karena harus menunggu, belum lagi jika kuota yang tersedia sudah habis maka pemohon harus menunggu hari berikutnya keadaan seperti ini membuat masyarakat merasa pelayanan tidak memiliki kepastian waktu, membutuhkan biaya yang besar karena pelayanan masih mengharuskan tatap muka atau datang lebih dari satu kali ke Kantor Imigrasi (Surya Malang.Com 7/ 1/2019).

Menurut Haharani & Hasmi (2020), sekarang yang masih dirasakan masyarakat dalam mengurus paspor adalah mutu pelayanan yang minim, belum sesuai dari harapan dan kurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk menepis stigma negatif tersebut, pemerintah berusaha mengatasinya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi:yang berkembang pesat seperti yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal tentang pendaftaran permohonan paspor *online* (APAPO) di seluruh Indonesia.

Dengan diterapkan pendaftaran paspor *online* ini diharapkan dapat memperoleh layanan yang efektif untuk penerima jasa berdasarkan amanah undang-undang pelayanan. Dimana peraturan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang baik, mudah,

murah dan cepat. Oleh karena itu layanan berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengatasi masalah yang menjadi keluhan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan.

Aplikasi pendaftaran paspor *online* ini dapat diakses oleh semua masyarakat karena bisa *download* play store pada ponsel android. Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang adalah instansi yang menerapkan pelayanan paspor dengan menggunakan layanan antrian pendaftaran paspor *online* (APAPO) (Wilsonotomo & Koesmoy 20180).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan pendaftaran paspor *online* untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas Malang?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung penerapan layanan pendaftaran paspor *online* untuk meningkatkan layanan publik di Kantor imigrasi kelas 1 Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis layanan pendaftaran paspor *online* dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan pendaftaran paspor *online* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

diharapkan dapat bermanfaat secara khusus bagi Program Studi Administrasi Publik:mengenai peningkatan pelayanan publik dan untuk dijadikan bahan:referensi berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan baru untuk peneliti serta menjadi bekal untuk mempersiapkan diri masuk pada dunia kerja.

b. Bagi Lembaga

Sebagai bahan pertimbangan dan dijadikan alternatif dalam memecahkan masalah pelayanan melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan.

PENDAFTARAN PASPOR ONLINE (APAPO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MALANG)

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	3%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
4	docobook.com Internet Source	2%
5	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unisba.ac.id Internet Source	1%
7	herrista.blogspot.com Internet Source	1%
8	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	1%

text-id.123dok.com

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PENDAFTARAN PASPOR ONLINE (APAPO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MALANG)

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5
